

Ah fijn, jij leest de algemene voorwaarden wel! Da's belangrijk vind ik, want het is **goed om te weten hoe we onszelf en elkaar beschermen tegen rottige en oneerlijke situaties**. Ik probeer het zo kort en duidelijk mogelijk te houden. (Daarover gesproken, als ik 'ik' schrijf in de onderstaande tekst, betekent dat 'Anne Ermens'. Met 'jij' bedoel ik jou: de klant dus, degene die een dienst of product van me afneemt.)

Bij een **bestelling in de webshop en/of het tekenen van een offerte, ga je akkoord met de volgende voorwaarden:**

## 1. Algemeen

1. **Alle communicatie verloopt via e-mail en telefoon.** Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste contactgegevens en - als dat nodig is - het wijzigen daarvan. Daarnaast ben jij ook verantwoordelijk voor jouw bereikbaarheid via die kanalen. Als je voor een dichte deur staat terwijl ik je tijdig heb gemaïld om een afspraak te verzetten, maar deze mail in je spam is beland, mag je me dus **niet voor de rechter slepen**.
2. Ik vind het van mega-belang dat iedereen die met me werkt, zich **veilig voelt in een prettige sfeer**. Als jij op wat voor manier dan ook de mentale en/of fysieke veiligheid van mij en/of andere deelnemers, of de prettige sfeer in gevaar brengt, heb ik dan ook het recht om je toegang tot een cursus/workshop/welke activiteit dan ook te ontnemen. Dat gebeurt niet alleen als je anderen krabt of schopt, maar ook bij het maken van bijvoorbeeld racistische, homofobische of andere beledigende opmerkingen. Hierbij is het niet mogelijk om je je geld terug te geven.
3. Gebruik van software, programma's en wat voor materiaal dan ook waar ik ooit in mijn leven naar heb doorverwezen, **is op eigen risico**. Een voorbeeld: krijgt jouw computer een virus omdat je per ongeluk op een pop-up klikt van een site waar ik ooit in een blog over heb geschreven, dan mag je me daar niet rechterlijk voor vervolgen.
4. Voor de zekerheid; ik ben **niet aansprakelijk voor enige vorm van lichamelijke en/of geestelijke klachten** die ontstaan in of na de periode dat je les(sen), workshops of andere activiteiten bij me volgt. Tenzij - dit moet erin volgens de wet - het gaat om klachten en/of schade als gevolg van opzet of grove schuld. (Als ik je heel bizar advies zou geven bijvoorbeeld. Zoals 'je moet deze stemoefening geblinddoekt doen terwijl je zonder gordel om een rijdende auto bestuurt'.) Je hoeft je geen zorgen te maken hoor, er zijn in 17 jaar nog geen klachten geweest. Wel heel veel enthousiaste reviews, [kijk maar](#).
5. Wanneer ik per ongeluk de Stradivariusviool stuk maak die je - om wat voor reden dan ook - meeneemt naar een zangles, of ik een Mingvaas kapot maak tijdens een optreden, dan ben ik natuurlijk wél helemaal **aansprakelijk en regelen we dat netjes met mijn verzekering**. De hoogte van het te vergoeden bedrag is beperkt tot de maximale verzekeringsuitkering. Voor gevolgschade (je raakt bijvoorbeeld dakloos vanwege je arbeidsongeschiktheid door de trauma's die je opliep omdat ik per ongeluk je Mingvaas omstootte) ben ik niet aansprakelijk.

6. Bij het niet nakomen van jouw financiële verplichtingen - oftewel; je betaalt de factuur niet binnen de afgesproken periode - **wordt de vordering in handen van een incassobureau gegeven** en zijn de bijkomende kosten voor de betalingsplichtige. Dat ben jij dus. Laat het alsjeblieft niet zover komen, want het kost ons beide veel tijd en energie en het is zo ongemakkelijk.
7. Krijg je iets van mijn aanbod als cadeau en valt het vooraf al totaal niet in de smaak, dan ben ik je **niet verplicht je de waarde in geld terug te geven**. Neem vooral wel even [contact](#) met me op, zodat ik kan kijken of ik je een andere oplossing kan aanbieden.
8. Als ik mijn verplichtingen niet kan nakomen, bijvoorbeeld omdat ik in coma lig, door hersenletsel een compleet andere persoonlijkheid krijg of per ongeluk verongelukt, dan **zal mijn vriend zorgen dat je je geld terug krijgt**. Mocht het zover komen, geef hem daar dan wel wat tijd voor.
9. Op al mijn content, zowel mijn blogs, video's, e-books, teksten, arrangementen, stencils, drukwerk, foto's, podcasts en zelfs deze algemene voorwaarden geldt het auteursrecht. Al het door mij gecreëerde materiaal wat jij tot je neemt - en waar ik al mijn liefde, tijd, bloed, zweet, tranen, geld en aandacht in heb gestopt - is **voor eigen gebruik en mag ook niet gekopieerd en/of verspreid worden**. Doe je dat wel, dan zal je je hopelijk levenslang schuldig voelen. Daarnaast is het ook inbreuk op mijn auteursrecht en ontvang je hier een boete voor. (En die boetes kunnen oplopen tot zo'n € 8000,- dus dat is niet misselijk.) Je laten inspireren mag natuurlijk wel, en een screenshot op social media met tag naar mij toe mag ook, leuk juist.
10. Zonder mijn toestemming vooraf is het **niet toegestaan om opnamen in beeld en/of geluid van mijn activiteiten, zoals workshops en zanglessen, te maken en/of te publiceren**. Dat is ook fijn voor jou, want zo weet je zeker dat er niet ineens een mede-deelnemer van een workshop live gaat op Instagram terwijl jij in beeld staat te zingen.
11. Met je akkoord op deze voorwaarden, ga je ook **akkoord met het feit dat ik wat van jouw gegevens gebruik**. Klinkt creepy, dus ik snap dat je wil weten hoe ik daar mee omga. Nou: 'heel erg goed', durf ik te zeggen. Je kan het allemaal lezen in de [privacyverklaring](#), maar om alvast de belangrijkste dingen uit te lichten: ik beveilig alles en maak nooit iets van je openbaar zonder jouw toestemming. Natuurlijk bewaar ik wel wat gegevens, zoals aantekeningen van afspraken ter voorbereiding van onze samenwerking. Ook je gegevens - zoals mailadres en telefoonnummer - bewaar ik, zodat ik je kan bellen als er iets mis gaat met je bestelling. Mijn vriend heeft ook toegang tot deze gegevens, zodat hij de juiste mensen kan benaderen als ik - zoals eerder genoemd - ineens per ongeluk in coma beland.
12. Op mijn voorwaarden is het **Nederlandse recht van toepassing**.
13. Schend je mijn algemene voorwaarden, dan heb ik het recht om je op basis daarvan in de toekomst **uit te sluiten van deelname** aan mijn activiteiten en werkzaamheden.
14. Heb je een **klacht**, dan vind ik dat super rot. Ik zou het het heel fijn vinden als je het [me laat weten](#), zodat we samen een oplossing kunnen zoeken. Je krijgt binnen uiterlijk 3 werkdagen een reactie van me. Daarnaast wil ik je wijzen op [Autoriteit Persoonsgegevens](#), waar je terecht kan met klachten rondom privacy.

## ...1. individuele afspraken zoals zanglessen

1. Een bestelling voor credits voor zangles/stemcoaching is **persoonsgebonden en kan daarnaast - buiten de 14 dagen wettelijke bedenktijd - niet tussentijds worden opgezegd**. Bij opzeggen binnen die 14 dagen, worden de eventueel gemaakte kosten natuurlijk verrekend. (Heb je dus binnen die 14 dagen al lessen gepland met je credits, dan krijg je alleen het resterende bedrag terug.)

2. **Credits zijn beperkt houdbaar**, zoals ook te lezen is op de pagina's over zangles, in de bevestiging van je bestelling en de mail die je ter herinnering krijgt. Bestel je 10 of 20 credits, dan zijn deze 3 maanden geldig. 50 credits zijn 5 maanden geldig en 100 credits 10 maanden.
3. Afspraken kunnen worden ingepland in mijn [online reserveringssysteem](#). Bij het plannen, ben je als leerling **zelf verantwoordelijk voor de juiste instellingen in tijdzones van je browser**. Na het plannen, ontvangt je een bevestiging per mail. Bij vragen of twijfel mag je natuurlijk altijd contact opnemen.
4. Ben je niet in staat om fysiek naar je zangles te komen op de afgesproken datum en tijd, óf heb je een besmettelijke ziekte (zoals corona) dan **kan je de les makkelijk online volgen**. Geef dit dan even door, zodat ik me op tijd de juiste spullen klaar zet.
5. Is online les geen optie, dan kan je **tot 24 uur vóór de les kosteloos annuleren**.
6. Wanneer je **later dan 24 uur, of helemaal niet laat weten dat je niet naar je afspraak komt, wordt de les alsnog gerekend**; de tijd is immers voor jou gereserveerd. Dit geldt in alle gevallen, ook bij de online afspraken, ook bij slecht internet, ziekte en gemiste treinen. Dit is een gangbare, maar rottige regel. Daarom maak ik per individu 1x een uitzondering, waarbij je bij overmacht toch kosteloos mag verplaatsen. Daarna is het 'helaas pindakaas' en ben ik net zo streng als 'andere bedrijven'. Weet je van tevoren al dat je in een onhandige situatie zit (zoals 'ik ga ergens rond datum X bevallen') dan kunnen we daarover overleggen maken.
7. Het is **mogelijk dat een afspraak komt te vervallen** vanwege ziekte of 'grote klussen' die ik voorrang moet geven. (Denk hierbij aan 'ik moet een Disneyfilm inspreken' of 'het hoofdkantoor van Google boekt me voor een workshop'.) Natuurlijk krijg je dan je credits terug.
8. Bij onvoorziene bizarre en heftige situaties, zoals de coronapandemie, kan het zijn dat **alle afspraken online plaatsvinden**. Hierbij wordt de geldigheidsduur van je credits niet verlengd.
9. De **reguliere tijden** van zanglessen zijn op dinsdag en woensdag tussen 14.45 – 21.45 en op maandag en/of donderdag en/of vrijdag tussen 14.45 – 21.45. Lessen buiten deze dagen en tijden zijn alleen bij uitzondering en in overleg mogelijk.
10. In de **schoolvakanties kunnen de tijden en dagen afwijken**.

## ... 2. workshops, livedagen, zangavonden en andere groepsactiviteiten georganiseerd door Anne

1. Bij het bestellen van een kaartje voor een gepland evenement, is er **geen wettelijke bedenkttermijn**. Ben je als deelnemer van een door mij georganiseerde activiteit niet in staat om te komen naar de activiteit op de afgesproken datum en tijd, dan kan je wél tot 14 dagen vóór de workshop per e-mail annuleren, je krijgt dan gewoon een kaartje voor een vergelijkbaar evenement.
2. Wanneer je **later dan 14 dagen vóór de activiteit, of helemaal niet laat weten dat je niet naar de activiteit komt, is het niet mogelijk om je geld terug te storten**; de plek was immers voor jou gereserveerd.
3. Je mag je **kaartje altijd weggeven aan iemand anders**, mits je uiterlijk 120 minuten voor aanvang van het evenement de naam en het e-mailadres en telefoonnummer van die persoon aan me door hebt gegeven door middel van een [mailtje](#). Een kaartje doorverkopen mag ook, maar tegen maximaal dezelfde prijs als je ervoor hebt betaald. (Je mag dus niet op marktplaats handelen en dikke winst maken op mijn workshop.)
4. Het is **mogelijk dat een workshop onverhoopt komt te vervallen**. Vanwege ziekte van mijn kant bijvoorbeeld, of een 'ramp'. Denk aan 'we moeten in lockdown en er mogen geen

live workshops plaatsvinden'. Er wordt dan per mail contact opgenomen en een vervangend aanbod gedaan.

### ... 3. boekingen voor workshops en optredens

1. Na het **tekenen van de offerte, is de afspraak definitief.**
2. Wanneer de opdrachtgever **de locatie en/of datum en/of tijdstip van het optreden/de workshop wijzigt, wordt er een percentage van 25% van de totaalprijs in rekening gebracht** voor extra kosten.
3. De opdrachtgever zorgt - tenzij anders is afgesproken - voor **1 parkeerplek in de buurt van de locatie of voor uitrij-kaarten** voor een parking op loopafstand van de locatie van het optreden/de workshop.
4. Tenzij anders af is gesproken en benoemd in de offerte, arriveer ik **30 tot 60 minuten van tevoren voor voorbereiding** en soundcheck.
5. Wanneer de locatie van het optreden/de workshop buiten is en er kans is op regen of sneeuw, zorgt de **opdrachtgever ervoor dat de locatie overdekt is**. Niet alleen omdat ik niet graag in de regen of sneeuw sta, maar ook omdat het slecht is voor de apparatuur.
6. De opdrachtgever zorgt voor een **geaard stroompunt** op de locatie, zodat alle apparatuur veilig aangesloten kan worden.
7. Wanneer het optreden/de workshop **onverhoopt geannuleerd wordt vanuit de kant van de opdrachtgever, wordt een percentage van het te factureren bedrag in rekening gebracht**, omdat de tijd al is vrijgehouden en er voorbereidingen zijn getroffen. Bij opzegging 15 dagen of korter voorafgaand aan het optreden/de workshop: 75%, bij opzegging tussen 16 en 30 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 50%, bij opzegging tussen 31 en 90 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 25% en bij opzegging langer dan 90 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 10%.
8. De opdrachtgever ontvangt een factuur voor het optreden/de workshop en dient deze - tenzij anders afgesproken - **uiterlijk 14 dagen na ontvangst te betalen.**
9. In het geval van overmacht (ziekte, verkeersongeval en dergelijke) heb ik het **recht om het optreden/de workshop met pijn in mijn hart te annuleren**. Het is nog nooit gebeurd, maar mocht het voorkomen, neem ik zo spoedig mogelijk contact op en zoek ik naar een waardige vervanger.

### ...4. voice-over-werk

1. Na het **tekenen van de offerte, is de afspraak definitief.**
2. De opdrachtgever ontvangt een factuur voor het voice-over-werk en dient deze - tenzij anders afgesproken - **uiterlijk 14 dagen na ontvangst te betalen.**
3. In het geval van overmacht (ziekte, in coma en dergelijke) heb ik **het recht om de opdracht met pijn in mijn hart te annuleren**. Het is nog nooit gebeurd, maar mocht het voorkomen, neem ik zo spoedig mogelijk contact op en zoek ik naar een waardige vervanger.

### ... 5. online cursussen en andere online producten

1. Voor online producten geldt een **wettelijke bedenktijd van 14 dagen** wanneer je een consument bent. Omdat ik graag een lijn trek, bied ik je deze bedenktijd ook aan als je een zakelijke klant bent. Let wel op, bij het starten aan de cursus, of downloaden van het product, vervalt het herroepingsrecht. (Maaarrrr, ben je nou echt heel erg ontevreden - nog

- nooit gebeurd, maar je weet maar nooit - laat het me dan weten, zodat ik een passende oplossing kan zoeken.)
2. Bestel je een online cursus of product, dan is deze **voor eigen gebruik**. Het delen van inloggegevens is niet toegestaan en daarnaast is het ook verboden om digitale bestanden - zoals e-books of mp3's - door te sturen. Doe je dit toch, dan voel je je waarschijnlijk je leven lang schuldig en zal karma je terugpakken. En dat niet alleen, je ontvangt - naast de eventuele boete voor de schending van het auteursrecht - ook een boete met het bedrag van 10x de productprijs. Heftig he?! Maar er zit zoveel liefde, tijd, geld, energie en aandacht in het maken van mijn materiaal, dat het natuurlijk ook wel heel erg oneerlijk van je zou zijn om daar niet netjes mee om te gaan. (Heel creepy, maar als je denkt dat niemand je op dit soort gedrag kan betrappen: het is inmiddels mogelijk om te zien wat jouw activiteit is in de cursus.) Wil je een cursus gebruiken voor een hele groep, neem dan even [contact](#) met me op, dan bespreken we de mogelijkheden gewoon.
  3. De informatie die ik deel in een online cursus of product, is altijd algemeen, **niet specifiek aangepast op jou als individu en toegespitst op jouw situatie**. Het vervangt dus nooit 1-op-1-advies. Heb je hier wel behoefte aan, neem dan [contact](#) met me op.
  4. Tot 12 maanden na aankoop van deze cursus, is het **niet toegestaan een soortgelijke cursus over hetzelfde onderwerp te ontwikkelen**. Mochten hier problemen over ontstaan, dan ligt de bewijslast bij jou als cursist. Maar alsjeblieft, ben gewoon eerlijk tegenover jezelf en zorg dat we niet in rechtszaken en gedoe belanden, want daar zitten we allebei niet op te wachten, toch?!
  5. De (on)toegankelijkheid van het cursusplatform is niet mijn verantwoordelijkheid. Je mag me dus niet voor de rechter slepen als je tijdelijk niet op de online leeromgeving kan. Als er een langdurig probleem is met het cursusplatform, dan zorg ik natuurlijk dat je het materiaal op een andere manier tot je kan nemen en stuur ik je daar een mailtje over.
  6. **De geldigheidsduur van je toegang tot de cursus staat altijd aangegeven op de productpagina** en in de mail die je na bestelling ontvangt.
  7. Ik kan het niet controleren of er een boete voor geven, maar **beloef me plechtig dat je al mijn online content niet bekijkt terwijl je een rijdend voertuig bestuurt**. Mocht ik wel merken dat je - bijvoorbeeld tijdens een live sessie op Zoom - al rijdend deelneemt aan een van mijn activiteiten, dan knikker ik je eruit voor je eigen veiligheid.

## ... 6. fysieke producten

1. Na het ontvangen van een fysiek product geldt het herroepingsrecht: de **wettelijke bedenktijd van 14 dagen**. Deze gaat in vanaf de dag nadat je het product hebt ontvangen.
2. Producten zoals Lax Vox-buisjes, kunnen **na verbroken verzegeling niet worden teruggestuurd**, want dat is gewoon niet zo hygiënisch.
3. Stuur je een product terug, dan krijg je je geld terug. De **retourkosten zijn helaas wel voor jou**.
4. Bij het terugsturen van beschadigde producten, ben ik genoodzaakt de **kosten van de waardevermindering te verrekenen** als ik je geld terugstort.