

# Algemene Voorwaarden

Ah fijn, jij leest de algemene voorwaarden wel!

Da's belangrijk, vind ik. 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. Voor het overzicht is er een algemeen deel dat op iedereen van toepassing is. Daarnaast staat er per activiteit een specifiek deel dat alleen van toepassing is voor de mensen om wie het gaat. (Overigens, 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.)

## 1. 'Algemene' algemene voorwaarden

- 1.1. Op mijn voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.
- 1.2. Het afwijken van deze voorwaarden is alleen mogelijk als het schriftelijk overeen is gekomen.
- 1.3. Spelfouten en kennelijke vergissingen (zoals een foutieve prijs of datum) binden mij niet. Als ik per ongeluk een workshop voor €0,50 online zet, betekent dat natuurlijk niet dat je voor dat bedrag kunt boeken. Ik behoud het recht om zulke fouten te corrigeren.
- 1.4. Acties, kortingen en aanbiedingen zijn altijd tijdelijk en geven geen recht op toekomstige prijsvermindering.
- 1.5. 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. (Voorbeeld: 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.)
- 1.6. 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 ontzeggen. Dat gebeurt dus niet alleen bij fysiek geweld, 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.
- 1.7. Gebruik van software, programma's en wat voor materiaal dan ook waar ik ooit in mijn leven naar heb doorverwezen, is op eigen risico. (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 schreef, dan mag je me daar niet rechterlijk voor vervolgen.)
- 1.8. 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. Ténzij het gaat om klachten en/of schade als gevolg van opzet of grove schuld.
- 1.9. Wanneer ik per ongeluk een Mingvaas kapot gooi tijdens een workshop, ben ik natuurlijk wél helemaal aansprakelijk en regelen we dat netjes met mijn verzekering. De hoogte van het te vergoeden bedrag is beperkt tot mijn maximale verzekeringsuitkering. Voor gevolgschade ben ik niet aansprakelijk.
- 1.10. 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.
- 1.11. 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.
- 1.12. Wanneer er iets gebeurt waardoor ik mijn afspraken niet kan nakomen (denk aan ziekte), dan kan het zijn dat ik activiteiten moet verplaatsen of annuleren. Uiteraard zorg ik dan voor een nette oplossing, zoals een geschikte vervanger, geld terug of een ander

alternatief. Mocht ik dat zelf niet meer kunnen regelen, dan springen mijn VA's bij om het netjes af te handelen.

- 1.13. 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, is voor eigen gebruik en mag ook niet gekopieerd en/of verspreid worden. Dat is inbreuk op mijn auteursrecht en hier ontvang je hier een boete voor. (Die boetes kunnen oplopen tot zo'n € 8000,- dus dat is niet misselijk.)
- 1.14. Het is daarnaast niet toegestaan om mijn content, waaronder blogs, video's, audiofragmenten, teksten of ander materiaal, te gebruiken voor het trainen van kunstmatige intelligentie (AI)-systemen, tenzij ik daar vooraf schriftelijk toestemming voor heb gegeven.
- 1.15. 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.
- 1.16. Met je akkoord op deze voorwaarden, ga je ook akkoord met het feit dat ik wat van jouw gegevens gebruik. Klinkt creepy, maar dat is het niet. 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.
- 1.17. 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.
- 1.18. 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.
- 1.19. In gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, behoud ik mij het recht voor om naar redelijkheid en in overleg tot een oplossing te komen.

## 2. Specifieke algemene voorwaarden

### 2.1. Individuele afspraken zoals zangles en sprekerscoaching

- 2.1.1. Een bestelling voor afspraken voor zangles sprekerscoaching 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 strippen, dan krijg je alleen het resterende bedrag terug.)
- 2.1.2. Strippenkaarten 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 1 of 2 strippen, dan zijn deze 3 maanden geldig. 5 strippen zijn 5 maanden geldig en 10 strippen 10 maanden. (De geldigheid gaat in vanaf de dag van aankoop.) Zo hou ik overzicht i.v.m de wachtlijst.
- 2.1.3. Afspraken kunnen worden ingepland in mijn online reserveringssysteem. Bij het plannen, ben je zelf verantwoordelijk voor de juiste instellingen in tijdzones van je browser. Bij vragen of twijfel mag je natuurlijk altijd contact opnemen.
- 2.1.4. Ben je niet in staat om fysiek naar je afspraak te komen op de afgesproken datum en tijd, óf heb je een besmettelijke ziekte (zoals corona) dan kan je de afspraak gewoon online doorgaan.
- 2.1.5. Is ook online afspreken geen optie, dan kan je tot 24 uur vóór de les kosteloos annuleren.
- 2.1.6. Wanneer je later dan 24 uur, of helemaal niet laat weten dat je niet naar je afspraak komt, wordt de afspraak alsnog gerekend; de tijd is immers voor jou gereserveerd. Dit geldt in alle gevallen.
- 2.1.7. Het is mogelijk dat een afspraak komt te vervallen vanwege ziekte of 'grote klussen' die ik voorrang moet geven. (Denk hierbij aan 'ik krijg de kans om een Disneyfilm in te spreken'.) Natuurlijk verplaats ik je afspraak dan kosteloos.
- 2.1.8. Bij onvoorziene bizarre en heftige situaties, zoals de coronapandemie, kan het zijn dat alle afspraken online plaatsvinden. Hierbij wordt de geldigheidsduur van je afspraken niet verlengd.
- 2.1.9. De reguliere tijden van individuele coaching 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.
- 2.1.10. In de schoolvakanties van regio Zuid kunnen de tijden en dagen afwijken.

### 2.2. Workshops, cursussen, livedagen, zangavonden en andere groepsactiviteiten

- 2.2.1. Bij het bestellen van een kaartje voor een gepland evenement, is er geen wettelijke bedenktijd. 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 dat wél tot 28 dagen vóór de workshop per e-mail aangeven, je krijgt dan een kaartje voor een vergelijkbaar evenement.
- 2.2.2. Wanneer je later dan 28 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.
- 2.2.3. Je mag je kaartje altijd weggeven aan iemand anders, mits je uiterlijk 30 minuten voor aanvang van het evenement de naam, het e-mailadres en het 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. Jij bent zelf verantwoordelijk om de deelnemer die in jouw plaats komt, de juiste informatie door te sturen over bijvoorbeeld de aanvangstijd en locatie.
- 2.2.4. Het is mogelijk dat een activiteit 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.

### 2.3. Boeking voor workshops en optredens

- 2.3.1. Na het tekenen van de offerte, is de afspraak definitief.

- 2.3.2. 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.
- 2.3.3. De opdrachtgever zorgt voor een plek om te laden en lossen.
- 2.3.4. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de locatie in alle opzichten geschikt is voor de opdracht en is aansprakelijk voor eventuele schade die ik ondervind als gevolg van het niet geschikt zijn van de locatie.
- 2.3.5. Tenzij anders af is gesproken en benoemd in de offerte, arriveer ik 30 tot 60 minuten van tevoren voor voorbereiding en soundcheck.
- 2.3.6. 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.
- 2.3.7. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een geschikte werkomgeving zonder storend omgevingsgeluid. Indien op locatie blijkt dat het geluidsniveau op de plek waar ik werk hoger is dan 60 dB, dan behoud ik mij het recht om mijn werkzaamheden niet uit te voeren of voortijdig te beëindigen. In dat geval wordt het volledige tarief alsnog in rekening gebracht.
- 2.3.8. De opdrachtgever zorgt voor een geaard stroompunt op de locatie, zodat alle apparatuur veilig aangesloten kan worden.
- 2.3.9. 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 langer dan 90 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 10%.
  - Bij opzegging tussen 31 en 90 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 25%
  - Bij opzegging tussen 16 en 30 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 50%.
  - Bij opzegging tussen 2 en 15 dagen voorafgaand aan het optreden/de workshop: 75%.
  - Bij opzegging 2 dagen of korter voorafgaan aan het evenement: 90% .
- 2.3.10. De opdrachtgever ontvangt een factuur voor het optreden/de workshop en dient deze – tenzij anders afgesproken – uiterlijk 14 dagen na ontvangst te betalen.
- 2.3.11. 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 om te overleggen voor een vervangende datum of het zoeken naar een waardige vervanger.

## **2.4. Voice-over-werk**

- 2.4.1. Na het tekenen van de offerte, is de afspraak definitief.
- 2.4.2. De opdrachtgever ontvangt een factuur voor het voice-over-werk en dient deze – tenzij anders afgesproken – uiterlijk 14 dagen na ontvangst te betalen.
- 2.4.3. Meerwerk is alleen mogelijk in overleg en tegen een meerprijs. Besluit jij als opdrachtgever bijvoorbeeld extra teksten toe te voegen, dan kijk ik of dat haalbaar is en laat ik je vooraf weten wat de extra kosten zijn. Meerwerk wordt pas uitgevoerd na akkoord op de extra kosten.

## **2.5. Online cursussen en andere online producten**

- 2.5.1. 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.
- 2.5.2. 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 ontvang je een boete voor de schending van het auteursrecht. (Die kan oplopen tot het bedrag van 10x de productprijs.) Wil je een cursus gebruiken voor een hele groep, neem dan even **contact** met me op, dan bespreken we de mogelijkheden gewoon.

- 2.5.3. 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.
- 2.5.4. 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.
- 2.5.5. 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.
- 2.5.6. De geldigheidsduur van je toegang tot de cursus staat altijd aangegeven op de productpagina en in de mail die je na bestelling ontvangt.

## **2.6. Fysieke producten**

- 2.6.1. 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.
- 2.6.2. Stuur je een product terug, dan krijg je je geld terug. De retourkosten zijn helaas wel voor jou.