

Algemene voorwaarden AYA Academie

<http://www.aya-academie.nl>

Algemene voorwaarden op basis van modelvoorwaarden van Stichting WebwinkelKeur.

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities
Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
Artikel 3 - Toepasselijkheid
Artikel 4 A- Het aanbod
Artikel 4 B - Inschrijving
Artikel 5 - De overeenkomst
Artikel 6 - Herroepingsrecht
Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 9 A - De prijs
Artikel 9 B- De uitvoering
Artikel 10 - Conformiteit en garantie
Artikel 11 - Levering en uitvoering
Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
Artikel 13 – Betaling
Artikel 14 -klachtenregeling
Artikel 15 - Geschillen
Artikel 16 – Intellectueel eigendom
Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af

te zien van de overeenkomst op afstand;

7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

9. **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 zijn samengekomen.

10. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

AYA Academie
Tjalk 79
1625 EE Hoorn
Nederland

T 0630-592696
E info@aya-reintegratie.nl
KVK 37129692
BTW nummer NL001647822B05

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 en bestellingen 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer in te zien en zij 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 kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen 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 product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4A - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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 producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. 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. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument teraadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in

het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 4B Inschrijving

- Inschrijven voor de cursussen, workshops, bijeenkomsten geschiedt door het invullen van het inschrijvingsformulier op de website. Afspraken voor individuele sessies kunnen per telefoon of e-mail gemaakt worden.
- De inschrijving voor de cursus, workshop en bijeenkomst is definitief door- en bevestiging van de ontvangst door de ondernemer met een bedenktijd van 14 werkdagen.
- De cursussen, workshops, bijeenkomsten worden gegeven onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, 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 overeenkomst 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, evenals 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 gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal bij het product of dienst 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:

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

- de in artikel 4A lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en diensten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkt termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

- Annulering door de cursist dient per email of schriftelijk te gebeuren. De datum van ontvangst door ondernemer geldt als datum van de annulering.
- Annulering cursus, training, workshop of opleiding:
- Bij annulering tot 28 dagen voor aanvang van de cursus, training of workshop, dient de ondernemer daarvan schriftelijk of per e-mail in kennis te worden gesteld waarna opdrachtnemer 100 % van de bijdrage voor de desbetreffende cursus, training of workshop, restitueert.
 - Bij annulering van een cursus, training, workshop of opleiding, tussen 28 en 14 dagen voor aanvang van de cursus, dient de ondernemer daarvan schriftelijk in kennis te worden gesteld. Hierna zal de ondernemer 80 % van de cursuskosten restitueren.
 - Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van desbetreffende cursus, training, workshop

- of opleiding wordt geen restitutie verleend.
- Cursisten schrijven zich steeds voor de gehele cursus, training, workshop of opleiding in, tussentijds annuleren is derhalve niet mogelijk.

Annulering individuele sessies:

- Individuele sessies kunnen kosteloos tot 24 uur van tevoren geannuleerd worden. Daarna blijft het volledige tarief verschuldigd. Voor een individuele sessie betekent dat er een uurtarief in rekening wordt gebracht.

Onvoldoende inschrijvingen:

- Indien een cursus, training, workshop of opleiding vanwege onvoldoende inschrijvingen geen doorgang vindt, worden de reeds betaalde kosten/termijnen binnen 2 weken na annulering terugbetaald. Over de annulering van een cursus, training, workshop of opleiding, wordt in de laatste week voor de aanvangsdatum besloten.
- Ondernemer behoudt zicht het recht voor om ten aanzien van de cursussen, trainingen, workshop en opleidingen, organisatorische wijzigingen aan te brengen.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Dit kun je **niet** retourneren/ herroepen:
 - Cadeaubonnen en -kaarten
 - Digitale artikelen (Ebooks, digitale cursussen, workshops, bijeenkomsten, readers enzovoorts)
 - Audio-opnamen, video-opnamen
 - Artikelen en advies die op maat/persoonlijk gemaakt worden, zoals audio opname, oefenmateriaal, remedies, enzovoorts
 - Artikelen die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden

Artikel 9A - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw, tenzij nadrukkelijk anders vermeld. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens defoutieve prijs te leveren.

Artikel 9B Uitvoering

- Ondernemer heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien zij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren, verhinderd is om haar verplichtingen na te komen.
- Indien ondernemer besluit om het traject tussentijds of voortijdig te beëindigen worden over reeds plaatsgevonden activiteiten geen terugbetalingen aan de deelnemer gedaan. Eventuele vooruitbetalingen door de deelnemer worden binnen twee weken terugbetaald.
- De met ondernemer gesloten overeenkomst voor diensten en dergelijke leidt voor ondernemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting.
- Voor zover ondernemer voor een juiste nakoming van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie van, of medewerking door de deelnemer, is ondernemer uit haar verplichtingen ontslagen bij onjuist verstrekken van deze informatie of gebrek aan medewerking.
- Ondernemer heeft het recht om consumenten de toegang tot de lessen te weigeren indien dit voor het persoonlijke of groepsproces van belang is.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of 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. Indien

overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

5. De garantie geldt niet indien:

- de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
- de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
- de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en diensten bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij

vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet

stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13 – Betaling

- Alle betalingen voor de cursussen, workshops, bijeenkomsten, al dan niet digitaal, worden voldaan op
IBAN: NL13TRIO 0320 1950 58 t.n.v. Aya Reïntegratie & Coaching of via Ideal
- Op de factuur staat de datum waarop de factuur uiterlijk moet zijn voldaan. Dit is binnen 14 dagen.
- Bij niet nakoming van de overeengekomen betalingstermijnen is de consument in verzuim. Ondernemer behoudt zich het recht voor om per betalingsherinnering € 15 administratiekosten in rekening te brengen.
- Bij het uitblijven van betaling zijn alle in-en buitengerechtelijke incassokosten volledig voor rekening van de consument, t.w. de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, overeenkomstig de gebruikelijke tarieven.
- Aankopen via de website, worden meteen voldaan via Ideal.
- Een factuur is op aanvraag beschikbaar.
- Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

Artikel 14 – Klachtenregeling

1. Mocht er een klacht zijn, wordt geprobeerd de klacht in goed overleg tussen ondernemer en consument op te lossen. Officiële klachten kunnen schriftelijk of per email aan ondernemer kenbaar worden gemaakt. Binnen 1 week dient de ontvangst van de klacht door ondernemer bevestigd te worden. De klacht dient door de ondernemer binnen vier weken te worden afgehandeld. Mocht er meer tijd nodig zijn om tot afhandeling van de klacht te komen, wordt de consument binnen deze vier weken met toelichting in kennis gesteld. Ondernemer geeft aan wanneer uitsluitel verwacht kan worden.
2. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

3. Komt het onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht doorgestuurd worden naar de beroepsvereniging Nobco.
4. Ondernemer is aangesloten bij beroepsvereniging Nobco, hierdoor is het klachtenreglement van Nobco van toepassing.
Zie <https://www.nobco.nl/klachtenprocedure>
5. Het indienen van een klacht ontslaat de consument niet van haar betalingsverplichting

Artikel 15 - Geschillen

1. Zie <https://www.nobco.nl/klachtenprocedure>.
2. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
3. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 16 – intellectueel eigendom

1. Ondernemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door ondernemer geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
2. Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door ondernemer vervaardigde en aan opdrachtgever geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van ondernemer. Niets in de met ondernemer gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
3. Consument verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Consument zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan opdrachtgever opgelegd.
4. Consument is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
5. Het is de consument niet toegestaan gebruikersnaam en/of wachtwoorden te delen, over te dragen of op andere wijze openbaar te maken.
6. De consument is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij ondernemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft. De copyright/eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij de ondernemer.
7. Consument zal aanduidingen van AYA Reintegratie & Coaching én AYA-Academie of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
8. Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is consument aan ondernemer voor iedere overtreding een boete van €4500 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van ondernemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen of een 'act of God', stakingen, diskwalificatie, burger opstand, onrusten, oorlog, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.
2. De consument verplicht zich tot geheimhouding van wat hij of zij in het kader van de cursus, workshop of bijeenkomst over andere deelnemers en hun (werk)situatie te weten is gekomen. Deze verplichting blijft na het beëindigen van de cursus, workshop of bijeenkomst bestaan. Schending van de geheimhoudingsplicht kan leiden tot onmiddellijke beëindiging van deelname aan de cursus/bijeenkomsten. Ondernemer sluit elke aansprakelijkheid in deze situatie uit.
3. Alle vragen met betrekking tot zaken van administratieve of organisatorische aard dienen door ondernemer binnen 7 dagen beantwoord te zijn. Vragen over inhoudelijke kwesties dienen door ondernemer binnen 14 dagen beantwoord te zijn, behoudens in vakantieperiodes. Bij vragen die een langere verwerkingstijd nodig hebben wordt een ontvangstbevestiging gestuurd waarin tevens de verwachte verwerkingstijd wordt aangegeven.
4. Ondernemer verwacht van de consument openheid van zaken m.b.t. informatie die van invloed kan zijn op het volgen van het aanbod en cursus. Tevens verwacht ondernemer dat consument zowel fysiek als geestelijk in staat zijn om de opleiding te volgen. Het niet, niet-tijdig of gebrekkig verstrekken van deze informatie kan leiden tot uitsluiting van (verdere) deelname aan het aanbod/ cursus.
5. Ondernemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit van elke vorm van schade (psychisch, emotioneel, fysiek alsook materieel) opgedaan voor, tijdens, na en (direct dan wel indirect) ten gevolge van de gevolgde cursus, workshop, bijeenkomst of individuele sessie.
6. De begeleiding is geen vervanging van de reguliere gezondheidszorg, maar een aanvulling of ondersteuning. Ga bij klachten altijd naar een huisarts of specialist. Ondernemer stelt geen medische diagnoses.
7. Op de overeenkomst tussen ondernemer en de consument is het Nederlands recht van toepassing.

Hoorn, 17 november 2025