

## **Algemene voorwaarden**

### **ARTIKEL 1 - Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten gesloten tussen Francien Steunenberg imagoconsulent en de consument en op alle aanbiedingen van de imagoconsulent.

### **ARTIKEL 2 - Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een advies en Francien Steunenberg imagoconsulent aangegeven heeft dit advies uit te zullen voeren.
2. Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke advies dient Francien Steunenberg imagoconsulent de consument te informeren over de ter zake geldende prijs.
3. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
4. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

### **ARTIKEL 3 - Verplichtingen van Francien Steunenberg imagoconsulent**

1. Francien Steunenberg imagoconsulent staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen.
2. Francien Steunenberg imagoconsulent licht de consument in over de aard en omvang van de advies, de in redelijkheid te verwachten resultaten en de mogelijke risico's verbonden aan de advies. Francien Steunenberg imagoconsulent vraagt de consument naar informatie die relevant is om de advies goed uit te kunnen voeren.
3. Francien Steunenberg imagoconsulent zal geen handeling verrichten die buiten haar beroepscompetenties valt.

### **ARTIKEL 4 - Verplichtingen van de consument**

1. De consument dient Francien Steunenberg imagoconsulent voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen.
2. De consument heeft de plicht alle door Francien Steunenberg imagoconsulent gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van het advies nodig heeft.

### **ARTIKEL 5 Annulering**

1. Annulering van geplande afspraken betreffende individuele consumenten dient uiterlijk twee werkdagen voor het afgesproken tijdstip te geschieden. Hiervoor worden dan geen kosten in rekening gebracht.
2. Bij annuleringen binnen twee werkdagen voor de geplande startdatum door of namens de individuele consument is de consument verplicht 50% van de prijs te vergoeden.
3. Annulering van trainingen, cursussen en themadagen dient uiterlijk twee weken voor het afgesproken tijdstip te geschieden. Daarbij is Francien Steunenberg Imagoconsulent gerechtigd kosten in rekening te brengen. Bij annulering korter dan twee weken voor de aanvang van de dienstverlening, is de opdrachtgever verplicht 25% van de prijs te vergoeden. Bij annulering binnen twee werkdagen geldt voor deze een verplichte vergoeding van 100% van de prijs.
4. Annulering van diensten kan telefonisch plaatsvinden, maar dient altijd schriftelijk te worden bevestigd.

### **ARTIKEL 6 - Betaling**

1. Betalingen aan Francien Steunenberg imagoconsulent dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden. Contante betaling omvat ook bijschrijving van

het verschuldigde bedrag op een door Francien Steunenberg imagoconsulent aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

### **ARTIKEL 7 - Aansprakelijkheid**

1. Indien Francien Steunenberg Imagoconsulent aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Francien Steunenberg Imagoconsulent is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van aan de consument toebehorende materialen of voorwerpen.
3. Francien Steunenberg Imagoconsulent is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Francien Steunenberg imagoconsulent is uitgegaan van door de consument verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
4. Francien Steunenberg imagoconsulent is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan Francien Steunenberg imagoconsulent is toe te rekenen.
5. De consument is tegenover Francien Steunenberg imagoconsulent aansprakelijk voor door Francien Steunenberg imagoconsulent geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet in geval voor opzet of grove schuld van Francien Steunenberg imagoconsulent zelf.

### **ARTIKEL 8 – Klachten**

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij Francien Steunenberg imagoconsulent in te dienen. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.
2. Francien Steunenberg imagoconsulent dient klachten afdoende te onderzoeken. Francien Steunenberg imagoconsulent zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd.

### **ARTIKEL 9. Wet Bescherming Persoonsgegevens**

1. Naam- en adresgegevens worden opgenomen in het adressenbestand van Francien Steunenberg Advies en worden gebruikt om de consument op de hoogte te houden van trends, workshops en overige activiteiten van Francien Steunenberg Advies.
2. Indien de consument aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie, dan wordt dat gerespecteerd.

### **ARTIKEL 10 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Francien Steunenberg Advies partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter van het arrondissement van de vestigingsplaats van Francien Steunenberg Advies is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Francien Steunenberg Advies het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

### **ARTIKEL 11 Vindplaats en wijziging algemene voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn terug te vinden of na te lezen op [www.franciensteunenberg.nl](http://www.franciensteunenberg.nl). Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Francien Steunenberg imagoconsulent.
2. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.