

# Algemene Voorwaarden

*Moeiteloos Leren* B.V.

## Voorwoord

Het is goed om te weten waar je aan toe bent. Dit document geeft je de noodzakelijke informatie in het geval dat er onduidelijkheden ontstaan tijdens onze samenwerking. Er gaan wel eens dingen zoals we ze niet gepland hadden. Dit document schenkt ons beide inzicht over onze rechten en plichten.

Wij gaan ons uiterste best doen om ervoor te zorgen dat onze samenwerking soepel verloopt. Ik wens je veel plezier bij Moeiteloos Leren.

Hartelijke groet,

Gideon Beeftink – Directeur

# I. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Moeiteloos Leren waarbij zij als verkoper van een product of aanbieder van een training/coaching bij betrokken is. De voorwaarden zijn voor een ieder toegankelijk en opgenomen op de website van Moeiteloos Leren.

1.2 Door de aankoop van een fysiek, digitaal of online product of de acceptatie van een offerte voor een training/coaching, geeft de afnemer te kennen dat hij met de algemene voorwaarden akkoord gaat.

1.3 Algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van de afnemer of van derden worden niet door Moeiteloos Leren erkend, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.

1.4 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- product: fysiek, digitaal of online lesmateriaal;
- dienst: training of coaching;
- training/coaching; training, opleiding, begeleiding of coaching;
- afnemer: de koper van een fysiek, digitaal of online product of degene die de training/coaching bestelt;
- eindgebruiker: leerkracht of persoon die in dienst is bij de afnemer of in opdracht van de afnemer onderwijs verzorgt.

1.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Moeiteloos Leren en afnemer zullen in dat geval in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en). Hierbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht genomen.

## II. Aanbod

2.1 Prijzen op de website zijn in Euro's en – voor zover van toepassing – inclusief BTW.

2.2 Alle afbeeldingen, foto's, tekeningen en gegevens over afmetingen en kleuren op de website van Moeiteloos Leren zijn slechts indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

2.3 Moeiteloos Leren kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de afnemer had behoren te begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte. Alle prijzen op de site zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

## III. Totstandkoming overeenkomst

### *Fysieke, digitale of online producten*

3.1 De overeenkomst van koop komt tot stand door aanvaarding van het aanbod op de website of zoals toegezonden. Deze aanvaarding blijkt uit de betaling of uit een andere gedraging waaruit die aanvaarding kan worden afgeleid.

### *Trainingen/Coaching/Opleiding*

3.2 De overeenkomst van opdracht komt tot stand door aanvaarding van de offerte. De aanvaarding kan blijken uit een e-mail waarin de afnemer meldt akkoord te zijn met de offerte.

## IV. Ontbinding bij koop

### *Digitale en online producten*

4.1 De digitale en online producten van Moeiteloos Leren zijn na betaling direct te downloaden/toegankelijk. De aankoop van een digitaal of online product is om die reden definitief, er is geen herroepingsrecht. Digitale en online producten kunnen dus niet geretourneerd of geruild worden. Mocht u niet tevreden zijn, neem dat contact met ons op. We komen dan in gesprek samen tot een oplossing.

### *Fysieke producten*

4.2 De afnemer heeft het recht de geleverde goederen binnen een periode van 14 dagen zonder opgave van reden terug te sturen. Deze termijn begint op het moment dat de bestelde producten zijn afgeleverd. Indien de afnemer na afloop van deze termijn de geleverde producten niet aan Moeiteloos Leren heeft teruggezonden, is de koop niet te herroepen.

4.3 De afnemer is verplicht, alvorens over te gaan tot terugzending, binnen de termijn van 14 dagen na aflevering schriftelijk melding te maken bij Moeiteloos Leren van de herroeping. Bij onduidelijkheid dient de afnemer te bewijzen dat het product tijdig is teruggestuurd.

4.4 De terugzending komt voor rekening en risico van de afnemer.

4.5 Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie) en in nieuwstaat verkerend. Indien een product bij de afnemer is gebruikt of op enige wijze beschadigd is geraakt, vervalt het recht op herroeping.

4.6 Bij terugzending onder die hiervoor vermelde voorwaarden, betaalt Moeiteloos Leren binnen 30 dagen na goede ontvangst van de retourzending, het volledige aankoopbedrag, inclusief de gefactureerde verzendkosten terug.

## V. Gebruiksvoorwaarden fysieke, digitale of online producten

5.1 De aanschaf van een digitaal of online product van Moeiteloos Leren geeft een gebruiksrecht door één school of instantie, dan wel bij particulier gebruik door één persoon. Bij gebruik door meerdere scholen binnen een scholenkoepel, moet voor elke school die het betreffende product gebruikt een digitaal of online product worden gekocht. Wanneer een digitaal of online product wordt gekocht voor gebruik door een bovenschoolse of overkoepelende groep leerlingen (bovenschoolse of externe plusklas), is het niet toegestaan het product ook in gebruik te geven aan de scholen waar die leerlingen vandaan komen.

5.2 De aanschaf van een digitaal of online product geeft het recht het product te laten gebruiken door meerdere leerkrachten of personen die in dienst zijn bij die ene school of die in opdracht van die school onderwijs verzorgen.

5.3 Het is niet toegestaan fysieke, digitale of online producten te kopiëren, om te zetten in een ander bestandsformat, te verkopen, uit te lenen of door te sturen. Digitale en online producten zijn niet overdraagbaar.

5.4 Het is wel toegestaan onderdelen uit de digitale leeromgeving te kopiëren voor leerlingen van de school of instantie waarvoor het product/dienst is aangeschaft. Ook is het toegestaan materialen die Moeiteloos Leren gratis ter beschikking stelt te kopiëren of door te sturen.

5.5 Het is niet toegestaan uit een digitaal of online product afbeeldingen van personen te kopiëren of te verspreiden.

5.6 De digitale en online producten die Moeiteloos Leren ter beschikking stelt, zijn auteursrechtelijk beschermde werken. De auteursrechten op de digitale en online producten berusten bij Moeiteloos Leren.

5.7 Afnemer en eindgebruikers zijn verplicht inloggegevens geheim te houden en niet aan een derde ter beschikking te stellen of kenbaar te maken.

## VI. Klachtenregeling

6.1 Moeiteloos Leren hecht veel waarde aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Het verlenen van diensten is mensenwerk. Hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, er kan iets misgaan of een u kunt ontevreden zijn over de dienstverlening. Heeft u een klacht? Neem dan binnen een week contact met ons op.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen hebben wij een vertrouwenspersoon aangesteld. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend aan de vertrouwenspersoon. Dat kan per mail t.a.v. mevrouw A. Sjouke naar [klachten@moeiteloosleren.nl](mailto:klachten@moeiteloosleren.nl).

Vermeld bij het indienen van een klacht de volgende informatie:

- Naam, adres, woonplaats en eventueel telefoonnummer en e-mailadres
- Degene(n) waartegen de klacht wordt ingediend
- Een omschrijving van de feiten en omstandigheden
- Een omschrijving van de klacht
- Of hij/zij er prijs op stelt gehoord te worden.

6.2 De klager ontvangt binnen 7 dagen bevestiging per mail dat de klacht is ontvangen. Vanaf het moment van de bevestiging nemen wij binnen 30 dagen contact op met een uitspraak.

Mocht het niet lukken om binnen 30 dagen een uitspraak te hebben over de klacht, dan nemen wij 7 dagen voor het verstrijken van de 30 dagen contact met de klager op per mail. In deze mail laten wij weten wanneer er wel een uitspraak zal zijn en de reden van het uitstel.

6.3 De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het oordeel over de klacht. Het oordeel kan zijn dat een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard of ongegrond. Hierbij wordt ook aangegeven welke maatregelen worden genomen om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Is de klager het niet eens met het oordeel, dan kan de klager een onafhankelijke commissie vragen het oordeel opnieuw te wegen. De commissie bestaat uit drie leden:

1 lid wordt aangewezen door Moeiteloos Leren;

1 lid wordt aangewezen door de klager;

Een onafhankelijk voorzitter, Wouter Schellart van Spectrum Advocaten.

<https://www.spectrumadvocaten.nl/nl/wouter-schellart>

Het advies van de commissie is bindend.

6.4 Klachten en schriftelijke uitwerkingen van de gevolgde procedure worden 2 jaren bewaard.

6.5 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

## VII. Gebruik leeromgeving

7.1 Het is niet toegestaan om binnen de leeromgeving handelingen uit te voeren waardoor de leeromgeving of het online product wordt verwerkt, aangepast of beperkt, zoals door middel van een computercode.

7.2 Het is niet toegestaan technische beveiligingen te verwijderen of te omzeilen.

## VIII. Garantie en conformiteit

8.1 Moeiteloos Leren spant zich naar haar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van haar trainingen/coaching en producten. Het uiteindelijke resultaat hiervan is ook afhankelijk van factoren waarop Moeiteloos Leren geen invloed uit kan oefenen. Moeiteloos Leren kan daarom ook geen garantie geven met betrekking tot het resultaat van de door haar verrichtte trainingen/coaching of van geleverde producten.

8.2 Moeiteloos Leren staat er voor in dat de producten en diensten voldoen aan:

- de overeenkomst;
- de specificaties die in het aanbod zijn vermeld;
- de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid;
- de wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften zoals die gelden op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst.

8.3 Moeiteloos Leren kan trainingen/coaching onder haar verantwoordelijkheid laten uitvoeren door medewerkers en anderen die op enigerlei wijze werkzaam zijn voor, in dienst zijn van of verbonden zijn aan Moeiteloos Leren, of zonodig door derden. Moeiteloos Leren laat haar trainingen/coaching uitvoeren door personen die een ruime praktijkervaring hebben in het onderwijs en beschikken over relevante en actuele onderwijswetenschappelijke inzichten.

8.4 De afnemer is verplicht geleverde producten bij ontvangst onmiddellijk te controleren. Indien blijkt dat een geleverd product verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, dan dient de koper deze gebreken onmiddellijk te melden aan Moeiteloos Leren voordat deze worden teruggezonden aan Moeiteloos Leren.

Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten kunnen uiterlijk tot maximaal 2 maanden na levering aan Moeiteloos Leren worden gemeld.



Terugzending van producten dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie) en in nieuwstaat verkerend. Het recht tot ingebrekestelling en terugzending vervalt geheel als de producten in gebruik worden genomen of worden beschadigd nadat de gebreken of beschadiging zijn geconstateerd.

8.5 De inhoud van een online product kan zonder toestemming van de afnemer door Moeiteloos Leren worden gewijzigd in een nieuwe versie van het product. Moeiteloos Leren streeft naar verbeteringen van het online product en spant zich ervoor in dat een reeds in het onderwijs in gebruik genomen product alleen op ondergeschikte aspecten wordt gewijzigd.

8.6 Indien klachten van de afnemer door Moeiteloos Leren gegrond worden bevonden, zal Moeiteloos Leren naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of met de afnemer een regeling over de schadevergoeding treffen. De aansprakelijkheid van Moeiteloos Leren en dus de uit te keren schadevergoeding is steeds beperkt tot ten hoogste het factuurbedrag.

## IX. Annulering trainingen/coaching/opleiding

### *Bij organisatie door Moeiteloos Leren*

9.1 Annulering door Moeiteloos Leren is mogelijk bij onvoorziene omstandigheden.

Onvoorziene omstandigheden zijn onder meer:

- onvoldoende inschrijvingen
- het plotseling niet beschikbaar zijn van een trainer of cursuslocatie

Indien een training/coaching bij annulering door Moeiteloos Leren niet doorgaat, wordt de afnemer daarover voor aanvang bericht en zal volledige restitutie van de betaling binnen 30 dagen plaatsvinden.

Indien een opleidingsdag bij annulering door Moeiteloos Leren niet doorgaat, wordt de afnemer daarover voor aanvang bericht en zal er een nieuwe datum worden geprikt.

9.2 Annuleringen door de afnemer is mogelijk tot 2 weken voor de dag van de training/coaching. Bij annulering minder dan 2 weken voor de training/coaching is 50% van de prijs verschuldigd. Indien zonder annulering niemand verschijnt op de training/coaching vindt geen teruggave van het inschrijfgeld plaats.

Annuleringen door de afnemer is niet mogelijk een opleidingsdag.

9.3 Een deelnemer kan zich laten vervangen door een ander.

### *Bij organisatie door de afnemer*

9.4 Kan een training/coaching door onvoorziene omstandigheden niet doorgaan, zal de training/coaching plaatsvinden op een andere datum die in onderling overleg wordt bepaald.

## X. Overmacht

10.1 Moeiteloos Leren is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar overeenkomst niet kan worden nagekomen als gevolg van overmacht.

10.2 Onder overmacht wordt verstaan: elke vreemde oorzaak en elke omstandigheid die in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen.

10.3 Als overmacht geldt onder meer:

- vertraging bij of nalatigheden door toeleveranciers van Moeiteloos Leren;
- storingen in het internet;
- storingen in de elektriciteit;
- storingen in e-mail verkeer;
- storingen of wijzigingen in door derden geleverde elektronische diensten en technologie;
- vertraging door bezorgdienst of koerier;
- werkstakingen of overheidsmaatregelen;
- ziekte van personeel.

10.4 Moeiteloos Leren behoudt zich bij overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Moeiteloos Leren bij overmacht verplicht enige boete of schadevergoeding te betalen.

10.5 Indien Moeiteloos Leren bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde of het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de afnemer verplicht deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde of leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## XI. Aansprakelijkheid

11.1 Ten aanzien van de levering van producten is de eventuele aansprakelijkheid van Moeiteloos Leren beperkt tot het leveren van een vervangend product, dan wel in geval van een ondeugdelijke levering, tot terugbetaling van het bedrag dat door de afnemer is betaald.

11.2 Moeiteloos Leren is niet aansprakelijk tegenover de afnemer voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de afnemer of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Moeiteloos Leren.

11.3 Moeiteloos Leren is niet aansprakelijk voor:

- schade die had kunnen worden voorkomen door toezicht op een minderjarige;
- schade die het gevolg is van het gebruik van een product op een andere manier dan de bedoeling is;
- schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door Moeiteloos Leren belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden;
- schade die het gevolg is van een tekortkoming van de afnemer of derden;
- indirecte schade, daaronder ook begrepen gevolgschade of schade wegens gederfde winst.

11.4 De afnemer is aansprakelijk voor schade aan de server, leeromgeving of online product die wordt veroorzaakt door computercodes die afkomstig zijn van applicaties of netwerken van de afnemer.

11.5 De aansprakelijkheid van Moeiteloos Leren en dus de uit te keren schadevergoeding is steeds beperkt tot het maximale bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Moeiteloos Leren wordt gedekt.

## XII. Betaling Training/Coaching

12.1 Afnemer is verplicht de factuur van Moeiteloos Leren te voldoen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Betaling moet geschieden op de manier zoals op de factuur vermeld staat.

12.2 De kosten verbonden aan de invordering of incasso komen voor rekening van de afnemer.

## XIII. Gegevensbeheer

13.1 Bij sluiting van een overeenkomst met Moeiteloos Leren worden de gegevens van de afnemer opgenomen in het klantenbestand van Moeiteloos Leren. Moeiteloos Leren houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties / AVG en verstrekt deze gegevens niet aan derden. Het privacybeleid van Moeiteloos Leren is te vinden op de website.

13.2 Moeiteloos Leren respecteert de privacy van de gebruikers van de website en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van persoonlijke gegevens.

## XIV. Toepasselijk recht/bevoegde rechter

14.1 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

14.2 Van geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, neemt de bevoegde rechter binnen het arrondissement Noord-Nederland kennis, tenzij Moeiteloos Leren er de voorkeur aan geeft het verschil aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de afnemer te onderwerpen.

## XV. Slot

Het eigendomsrecht en copyright van het cursusmateriaal ligt bij Moeiteloos Leren. Deze materialen kunnen vrij door opdrachtgever en cursusdeelnemers worden gebruikt.