



Beste klant of deelnemer aan een van mijn trajecten,

In deze algemene voorwaarden heb ik vastgelegd wat jouw en mijn rechten en plichten zijn. Als er een probleem is waarover je niets kan vinden in deze algemene voorwaarden, neem je dan even contact met mij op? Dan zoeken we samen een oplossing.

Als je in deze tekst een van deze woorden ziet staan, dan wordt daar formeel dit mee bedoeld:

- Ik: W.C. van Stek en mijn bedrijf Liefdevol Duurzaam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer ..... en gebruiker van deze algemene voorwaarden.
- Jij: De natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met mij.
- Traject: Alle vormen van samenwerking en informatieoverdracht van mij aan jou, zowel online als offline, in groepsverband of individueel.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen tussen jou en mij.

**Aanbod:** Ik doe een aanbod op de website, via webinars en op andere manieren. Aanbiedingen zijn geldig voor de tijd die in het aanbod wordt aangegeven, daarna niet meer.

**Overeenkomst:** De overeenkomst komt tot stand als je een traject bestelt op Liefdevolduurzaam.nl of via de mail akkoord geeft op een offerte. Ik neem voor deze overeenkomst een inspanningsverplichting op me, maar geef geen garantie over het bereiken van het beoogde resultaat.

- Als het nodig is, mag ik de overeenkomst (mede) door een derde laten uitvoeren.
- Als het nodig is om wijzigingen aan te brengen in de overeenkomst, geef ik dat op tijd en vóór ingang van de verandering door.

**Trajecten:** Je kunt tegen betaling een (online) traject bij me volgen. Je mag de informatie uit het traject niet met anderen (buiten jouw onderneming) delen.

**Vergoeding en betaling:** Betaling moet gedaan zijn voordat het traject start. Ik e-mail je de factuur.

**Ontbindingsrecht / Annuleringsperiode:** Als klant heb je het recht de overeenkomst zonder opgaaf van reden te ontbinden binnen 14 dagen na inschrijving. Binnen deze periode ontvang je je investering volledig terug. Na de termijn van 14 dagen is het niet mogelijk om je deelname te annuleren en daarbij je investering terug te ontvangen. Je komt hier expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 van het BW niet van toepassing is en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

**Procedure van annuleren:** Indien je gebruik wenst te maken van het ontbindingsrecht dien je dit binnen de bedenktijd per e-mail aan Wilma van Stek via wilma@liefdevolduurzaam.nl te vermelden.

- Je ontvangt hierop per e-mail een bevestiging van ontvangst.
- Hierna verwijder je eventueel ontvangen informatie.
- Je ontvangt na annulering een creditfactuur voor je eigen administratie.

- Binnen veertien dagen ontvang je je investering terug op het gewenste bankrekeningnummer.
- Bij vragen rondom de annulering kun je terecht bij [wilma@liefdevolduurzaam.nl](mailto:wilma@liefdevolduurzaam.nl).

**Aansprakelijkheid:** Ik ben niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder stagnatie in de geregelde gang van zaken in je onderneming, gedeerde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op welke manier dan ook verband houdend met of veroorzaakt door de uitvoering van werkzaamheden door mij en het aangeboden traject.

- Je hebt de keuze om de kennis en adviezen tijdens het traject wel of niet toe te passen.
- Ik ben niet aansprakelijk voor de gevolgen van die keuze of hoe je de kennis toepast, en mogelijke gevolgen of schade voor jou.
- Ik ben alleen maar aansprakelijk bij een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming.

**Klachtenprocedure:** In principe ga ik er van uit dat klachten amper voorkomen aangezien ik open sta voor feedback en graag meedenken als iemand niet tevreden is. Als je desondanks toch een klacht hebt dan zullen we deze klacht op hierna volgende manier behandelen:

- **Indiening.** De persoon die een klacht heeft maakt dit (liefst nadat hij of zij dit mondeling heeft geuit) schriftelijk kenbaar door te mailen naar [wilma@liefdevolduurzaam.nl](mailto:wilma@liefdevolduurzaam.nl). Datum van binnenkomst van deze mail is de datum waarop de klacht is ontvangen. Er kan via mail gevraagd worden om verduidelijking.
- **Verwerking.** Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht ontvangt de klagende persoon een mail waarin wordt bevestigd dat de klacht is binnen gekomen.
- **Binnen 10 werkdagen** wordt deze persoon geïnformeerd over de verdere afhandeling van de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht:
  1. volgt een mail met een voorstel om de klacht af te handelen
  2. volgt een gesprek om de klagende persoon te horen en indien nodig te bespreken welke opties er zijn om het probleem op te lossen. Dit zal in principe telefonisch plaatsvinden. In onderling overleg kan hierover iets anders worden afgesproken.
- **Contactpersoon.** W.C. van Stek, eigenaar, is eindverantwoordelijk en behandelt de klacht. Intentie zal altijd zijn om de klacht zo goed mogelijk op te lossen en de klager serieus te nemen in de klacht en bijbehorende emoties. Respect staat binnen dit bedrijf voorop en zal dus ook bij deze klachtenafhandeling centraal staan.
- **Opvolging.** Nadat de klacht is afgehandeld volgt een afsluitende mail waarin staat wat is overeengekomen of hoe e.e.a. is afgerond. Ik handel de klachten binnen 4 weken af. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt je op de hoogte gesteld en geef ik aan wanneer je uitsluitsel te kunt verwachten. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en gedurende 5 jaar gearchiveerd.

Ik hoop je binnenkort te ontmoeten!

Wilma van Stek

Bedrijfsgegevens: Liefdevol Duurzaam – Wessel Gansfortstraat 46, 1064NR Amsterdam

KvK 50871390 – BTW NL161186713B02

Tel; 06 81339134

[wilma@liefdevolduurzaam.nl](mailto:wilma@liefdevolduurzaam.nl)

Ik gebruik cookies om ervoor te zorgen dat m'n website zo soepel mogelijk draait. Als je doorgaat met het gebruiken van de website, ga ik er vanuit dat je hiermee instemt.