

Privacy Beleid

Inhoudsopgave:

1. Onze missie
2. Welke informatie verzamelen we?
3. Hoe gebruiken we je informatie?
4. Met wie delen we je informatie?
5. Hoe beveiligen we je informatie?
6. Je rechten en keuzes
7. Cookies en vergelijkbare technologieën
8. Wijzigingen in deze privacyverklaring
9. Hoe kun je contact met ons opnemen

1. Onze missie

1.1. Bij Raakvlak & Verbinding, willen we je inspireren en ondersteunen, vooral als je een vrouw bent die wil ondernemen of gewoon op zoek is naar persoonlijke groei. We bieden online cursussen, coaching en digitale producten aan die gericht zijn op het bevorderen van jouw ontwikkeling en welzijn.

2. Welke informatie verzamelen we?

2.1 Persoonlijke gegevens. Wanneer je gebruikmaakt van onze diensten, kunnen we persoonlijke gegevens van je verzamelen, zoals:

- Je naam
- Je contactgegevens (bijv. e-mailadres)
- Betalingsinformatie
- Informatie die je verstrekt in communicatie met ons
- Informatie die je verstrekt bij het registreren voor cursussen of andere diensten
- Je interacties met onze website en apps
- Informatie over je locatie (alleen indien je hiervoor toestemming geeft)

2.2 Gegevens die we automatisch verzamelen. We verzamelen ook bepaalde informatie automatisch, zoals:

- Gebruiksgegevens, zoals de datum en tijd waarop je onze diensten hebt gebruikt
- Apparaatgegevens, zoals je IP-adres, browsertype en besturingssysteem
- Gegevens over je activiteiten op onze website en apps

3. Hoe gebruiken we je informatie?

We gebruiken de verzamelde gegevens voor verschillende doeleinden, waaronder:

- Het aanbieden en verbeteren van onze diensten

- Het beheren van je account en betalingen
- Het verzenden van relevante informatie en updates
- Klantenservice en ondersteuning
- Het beschermen van onze rechten en eigendommen
- Wettelijke verplichtingen en naleving van regelgeving

4. Met wie delen we je informatie?

We delen je persoonlijke gegevens alleen in de volgende gevallen:

- Met derden die ons helpen onze diensten aan te bieden (bijv. betaalproviders)
- Met bevoegde instanties als we wettelijk verplicht zijn om dat te doen
- Met onze zakelijke partners wanneer je akkoord gaat met aanvullende diensten
- Met je uitdrukkelijke toestemming
- We delen je gegevens niet met derden voor hun marketingdoeleinden zonder je toestemming.

5. Hoe beveiligen we je informatie?

We nemen de beveiliging van je persoonlijke gegevens serieus. We implementeren technische en organisatorische maatregelen om je informatie te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik, openbaarmaking, wijziging en vernietiging.

6. Je rechten en keuzes

Je hebt bepaalde rechten met betrekking tot je persoonlijke gegevens. Je kunt bijvoorbeeld:

- Toegang vragen tot de gegevens die we van je hebben
- Onjuiste gegevens laten corrigeren
- Verwijdering van je gegevens aanvragen
- Bezwaar maken tegen het gebruik van je gegevens
- Toestemming intrekken als je daarvoor eerder toestemming hebt gegeven

7. Cookies en vergelijkbare technologieën

Onze website kan cookies en vergelijkbare technologieën gebruiken om je ervaring te verbeteren. Je kunt je browserinstellingen aanpassen om cookies te weigeren of je op de hoogte te stellen wanneer cookies worden gebruikt.

8. Wijzigingen in deze privacyverklaring

We kunnen deze privacyverklaring bijwerken om rekening te houden met veranderingen in onze diensten en feedback van klanten. We raden je aan deze verklaring regelmatig te controleren op updates.

9. Hoe kun je contact met ons opnemen

Als je vragen of opmerkingen hebt over deze privacyverklaring of over je persoonlijke gegevens, neem dan contact met ons op via klachten@raakvlakverbindings.nl. We zullen ons best doen om je zorgen aan te pakken.

Algemene Voorwaarden

Roeleke Klein Ikkink handelend onder de naam Raakvlak & Verbinding en With Love Academy (hierna: Raakvlak&Verbinding) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71330496, BTW-nummer: NL001591584B98 en gevestigd aan de Willem Buytewechstraat 45, 3024 BK Rotterdam.

Artikel 1: Definities

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Raakvlak&Verbinding (hierna te noemen 'Opdrachtnemer') en de Opdrachtgever of Deelnemer van coachingstrajecten, behandelingen, workshops, maatwerktrajecten en/of opleidingen (hierna te noemen 'Dienstverlening').

1.2 Onder Opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee Raakvlak&Verbinding een overeenkomst sluit tot het verzorgen van Dienstverlening, ongeacht of de Opdrachtgever zelf of een derde deelneemt aan de Dienstverlening.

1.3 Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk gebruikmaakt van de Dienstverlening. De Deelnemer kan ook de Opdrachtgever zijn.

Artikel 2: Totstandkoming overeenkomst

2.1 De overeenkomst komt tot stand doordat de Opdrachtgever een offerte digitaal ondertekent of een getekend Dienstverleningscontract overhandigt aan de Opdrachtnemer.

2.2 De Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de Algemene Voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd door de Opdrachtnemer.

Artikel 3: Dienstverlening

3.1 Het Dienstverleningscontract of de offerte wordt op maat gemaakt en via e-mail of op papier aangeboden. Door het tekenen van het Dienstverleningscontract of de offerte gaat de Opdrachtnemer akkoord met de algemene voorwaarden. Deze worden meegestuurd via e-mail of persoonlijk op papier overhandigd. Tevens zijn deze te vinden op: Raakvlakverbinden.nl.

3.2 Het tarief voor de Dienstverlening staat vermeld in de offerte, het Dienstverleningscontract of op de website.

3.3 Het certificaat behorend bij workshops of opleidingen wordt pas uitgereikt wanneer 100% van het deelnamegeld is ontvangen.

Artikel 4: Annulering

4.1 Voor consumenten geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen na het digitaal ondertekenen van de offerte of het aanmelden, waarbinnen zij het recht hebben om de overeenkomst te annuleren zonder opgave van rede.

4.2 Indien de Opdrachtgever een consument is, dient een annulering binnen de wettelijke bedenktijd schriftelijk te worden bevestigd aan Raakvlak&Verbinding. Na deze bedenktijd is de Opdrachtgever verplicht tot volledige betaling van de Dienstverlening, tenzij anders overeengekomen.

4.3 Voor ondernemers geldt geen wettelijke bedenktijd. Zodra de ondernemer akkoord geeft op de offerte of tijdens een telefonisch verkoopgesprek, is dit bindend en is de ondernemer gehouden aan het afgesproken bedrag. Ondernemers zijn bij annulering direct verplicht tot volledige betaling van de Dienstverlening, tenzij anders overeengekomen.

4.4 Bij annulering buiten de wettelijke bedenktijd of bij ondernemers vindt er geen restitutie plaats van het eventueel reeds betaalde bedrag.

Artikel 5: Betaling

5.1 Betalingen voor losse (coaching)sessies dienen onmiddellijk te worden voldaan, anders vervalt het aanbod.

5.2 Voor opleidingen of workshops geldt een betaaltermijn van 14 dagen na ontvangst van de factuur.

5.3 Bij deelbetalingen van meer dan 2 termijnen dient minimaal 30% van het deelnamegeld te zijn ontvangen voor aanvang van de Dienstverlening.

5.4 Bij de afname van workshops dient 100% van het deelnamegeld te zijn ontvangen voor aanvang van de Workshop.

5.5 De factuur voor losse coaching of behandelingen dient binnen 7 dagen na afname van de dienstverlening te worden voldaan.

5.6 Indien de betalingsverplichting niet kan worden nagekomen, dient de opdrachtgever dit binnen 7 dagen per e-mail kenbaar te maken.

5.7 Alle eventuele extra kosten als gevolg van het niet tijdig betalen van de facturen worden verhaald op de opdrachtgever.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

6.1 De Opdrachtgever is verplicht om voorafgaand aan de Dienstverlening relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de Deelnemer aan Raakvlak&Verbinding te verstrekken en gegevens over het gebruik van medicatie, therapieën en/of opnames als gevolg van psychische klachten bekend te maken.

6.2 Raakvlak&Verbinding spant zich in om de gegeven Dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

6.3 Raakvlak&Verbinding is tegenover de Opdrachtgever en/of Deelnemer slechts aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal voor een bedrag gelijk aan de hoogte van de Dienstverlening per schadeveroorzakend feit, waarbij een opvolgende reeks feiten als één feit wordt beschouwd.

6.4 Raakvlak&Verbinding is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

6.5 Raakvlak&Verbinding is niet aansprakelijk indien de Opdrachtgever, Deelnemer en/of een derde een verzekeringsmaatschappij kunnen aanspreken.

6.6 Aan de inhoud van een informatieve brochure of websitetekst kunnen geen rechten worden ontleend.

6.7 Op de overeenkomsten en de relatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de Deelnemer is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding worden uitsluitend aan de Nederlandse rechter ter beoordeling voorgelegd.

Artikel 7: Intellectuele eigendom

7.1 Het auteursrecht op de door Raakvlak&Verbinding uitgegeven brochures, opleidingsmaterialen, syllabi, sheets, flipcharts, audiobestanden en andere schriftelijke of audiomaterialen (hierna te noemen 'materialen') berust bij Raakvlak&Verbinding, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.

7.2 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Raakvlak&Verbinding mogen de Opdrachtgever noch de Deelnemer gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen publiceren of op welke wijze dan ook vermenigvuldigen. Op overtreding hiervan staat een boete van € 5.000,- per vastgesteld feit.

7.3 Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen en andere documenten voortkomend uit de werkzaamheden van Raakvlak&Verbinding berust uitsluitend bij Raakvlak&Verbinding.

Artikel 8: Wijziging bijeenkomst

8.1 Indien de plaats of het tijdstip van een bijeenkomst wordt gewijzigd, zorgt Raakvlak&Verbinding ervoor dat elke Opdrachtgever en/of Deelnemer hiervan tijdig op de hoogte wordt gebracht. Gewijzigde bijeenkomsten geven geen recht op restitutie van het aankoopbedrag of een deel ervan.

Artikel 9: Afwezigheid en Inhalen

9.1 Wanneer de Opdrachtgever een dag(deel) afwezig is, kan een inhaalverzoek worden ingediend per e-mail.

9.2 Een inhaalverzoek kan enkel worden ingediend op basis van een legitieme reden en wanneer de afwezigheid buiten de controle van de Opdrachtgever ligt.

9.3 Elk inhaalverzoek wordt individueel beoordeeld door Raakvlak&Verbinding, waarna de Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de uitkomst.

9.4 Raakvlak&Verbinding biedt geen garantie op het honoreren van inhaalverzoeken.

9.5 De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op restitutie door afwezigheid en/of bij afwijzing van een inhaalverzoek voor een of meerdere dagdelen/weekenden.

Artikel 10: Geheimhouding

10.1 Opdrachtgever en Deelnemer zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij tijdens de Dienstverlening hebben verkregen van Raakvlak&Verbinding. Dit geldt ook na beëindiging van de overeenkomst. Onder vertrouwelijke informatie wordt ook begrepen alle informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan de ontvanger redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard is.

10.2 Raakvlak&Verbinding, trainers en coaches van de Dienstverlening hebben eveneens een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle informatie die zij verkrijgen over Opdrachtgever en Deelnemer. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

10.3 Het is Opdrachtgever en Deelnemer niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raakvlak&Verbinding vertrouwelijke informatie openbaar te maken of te delen met derden.

10.4 Opdrachtgever en Deelnemer nemen passende maatregelen om te waarborgen dat hun medewerkers en eventuele derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Dienstverlening zich houden aan de geheimhoudingsverplichtingen zoals uiteengezet in dit artikel.

Artikel 11: Privacy, Foto- en Filmopnamen

11.1 Raakvlak&Verbinding verwerkt de persoonsgegevens van de Opdrachtgever in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

11.2 De persoonsgegevens kunnen door Raakvlak&Verbinding worden gebruikt voor relatiebeheer om de Opdrachtgever te informeren over aanbiedingen en andere diensten van Raakvlak&Verbinding. Indien de Opdrachtgever dit niet wenst, kan dit worden aangegeven via e-mail.

11.3 Tijdens de Dienstverlening kunnen foto-, film- en/of geluidsopnamen worden gemaakt voor het verbeteren van de Dienstverlening en/of voor promotiedoeleinden. Op deze beelden kunnen de Opdrachtgevers en/of Deelnemers herkenbaar zijn. Raakvlak&Verbinding heeft het recht deze beelden te gebruiken voor marketingdoeleinden. Indien de Opdrachtgever dit niet wenst, kan dit worden aangegeven via e-mail.

Artikel 12: Beëindiging

12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst ontbinden als de andere partij zich niet houdt aan de afspraken en na een schriftelijke waarschuwing deze afspraken niet binnen een redelijke termijn nakomt. Hiervoor is geen tussenkomst van een rechter nodig.

12.2 De overeenkomst kan ook worden beëindigd als beide partijen dit overeenkomen na goed overleg en met opgave van redenen. Als er geen specifieke opzegtermijn is afgesproken, geldt een termijn van minimaal 1 maand voor de opzegging.

12.3 Raakvlak&Verbinding behoudt zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen als de opdrachtgever niet op tijd betaalt, als de samenwerking niet meer vruchtbaar is of als de opdrachtgever niet voldoet aan de gestelde eisen voor deelname en inzet.

12.4 Bij beëindiging van de overeenkomst blijft de betaling voor tot dan toe verrichte diensten verschuldigd. Er vindt geen restitutie plaats voor reeds verrichte diensten, maar partijen kunnen samen kijken naar een redelijke verrekening van de betaling naar rato.

12.5 In geval van beëindiging blijven de verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren, zoals geheimhouding, eigendomsrechten en aansprakelijkheid, van kracht.

Artikel 13: Incassoprocedure

13.1 Indien een factuur niet binnen de gestelde betaaltermijn wordt voldaan, zal Raakvlak&Verbinding herinneringen sturen aan de opdrachtgever om alsnog tot betaling over te gaan. Hierbij kunnen administratiekosten in rekening worden gebracht.

13.2 Indien de betaling ook na herinneringen uitblijft, behoudt Raakvlak&Verbinding zich het recht voor om verdere stappen te ondernemen, waaronder het inschakelen van een incassobureau. Alle kosten die hiermee gepaard gaan, inclusief de wettelijke rente, zijn voor rekening van de opdrachtgever.

13.3 Bij niet tijdige betaling behoudt Raakvlak&Verbinding zich het recht voor om de opdrachtgever de toegang tot de dienstverlening, cursussen of workshops te ontzeggen totdat de betalingsachterstand volledig is voldaan.

Artikel 14: Inspanningsverplichting

14.1 Raakvlak&Verbinding zal zich inspannen om de overeengekomen dienstverlening naar beste vermogen uit te voeren. Echter, Raakvlak&Verbinding kan geen garantie geven op specifieke resultaten, aangezien het bereiken van bepaalde doelen afhankelijk is van diverse factoren, waaronder de inzet van de opdrachtgever.

Artikel 15: Forumkeuze

15.1 In geval van een geschil tussen Raakvlak&Verbinding en de opdrachtgever dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, is de rechtbank van Rotterdam exclusief bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Artikel 16: Klachtenprocedure

16.1 Voor klachten over de dienstverlening van Raakvlak&Verbinding kan de opdrachtgever contact opnemen via het e-mailadres klachten@raakvlakverbind.nl

16.2 Raakvlak&Verbinding streeft ernaar om klachten binnen tien werkdagen te behandelen en zal hierbij zorgvuldig en adequaat handelen.

16.3 Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft de opdrachtgever het recht om een klacht in te dienen bij de relevante geschillencommissie of de rechtbank.