

Algemene voorwaarden Astrid ten Bosch

Versie: 18 september 2025

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden bepaalde definities gebruikt. Hieronder staat wat ze betekenen.

1.1. Astrid ten Bosch, de eenmanszaak van Astrid ten Bosch, gevestigd te Voorburg, Koningin Wilhelminalaan 91, onder KvK-nummer 74928740.

1.2. Klant: iedere (rechts)persoon die een of meerdere diensten of producten van Astrid ten Bosch afneemt. Met deze definitie wordt zowel Zakelijke klant als Consument bedoeld. In deze Algemene Voorwaarden ook wel aangeduid als "je/jij" of "jou(w)".

1.3. Zakelijke klant: iedere (rechts)persoon die handelt voor doeleinden binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

1.4. Consument: iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.5. Partijen: jij en Astrid ten Bosch samen. In deze Algemene Voorwaarden ook wel aangeduid als "wij/we" of "ons/onze".

1.6. Opdracht: de opdracht van jou tot het verlenen van een of meerdere diensten door Astrid ten Bosch.

1.7. Overeenkomst: de overeenkomst die tot stand is gekomen of komt tussen ons.

Voorbeelden van overeenkomsten zijn, maar dit is niet beperkt tot: de overeenkomst op afstand, pakketreisovereenkomst en/of de overeenkomst van opdracht.

1.8. Overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen ons wordt of is gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder dat wij tegelijk fysiek bij elkaar aanwezig zijn, en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (*denk aan telefoon of internet*).

1.9. Pakketreisovereenkomst: de overeenkomst betreffende een pakketreis.

1.10. Pakketreis: een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie.

1.11. Reisdienst: een dienst betreffende:

- I. personenvervoer;
- II. accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;

III. verhuur van auto's, andere motorvoertuigen als bedoeld in de Richtlijn 2007/46/EG of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenkomst met Richtlijn 2006/126/EG is vereist; of

IV. andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen I, II of III hiervoor.

1.12. Beëindigingsvergoeding: de vergoeding waar Astrid ten Bosch recht op heeft wanneer je de pakketreisovereenkomst beëindigt.

1.13. Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden: de situatie die zich bij een pakketreisovereenkomstvoordoeft onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.

1.14. Mede-reiziger: een natuurlijk persoon waarvoor jij de pakketreisovereenkomst ook hebt gesloten.

1.15. Reiziger: jij wanneer je een pakketreisovereenkomst hebt gesloten, dan wel je mede-reiziger(s).

1.16. Reissom: de door of namens Astrid ten Bosch gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies en bijdrage Calamiteitenfonds.

Onder reissom wordt dus niet verstaan de prijzen die je buiten de door Astrid ten Bosch gecommuniceerde prijzen moet betalen, zoals bijvoorbeeld een vlucht of ander vervoer die niet in de pakketreis zit.

1.17. Bedenktijd: de termijn waarbinnen je gebruik kan maken van jouw herroepingsrecht.

1.18. Herroepingsrecht: de mogelijkheid die je hebt om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

1.19. Dag: kalenderdag.

1.20. Duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat jou of Astrid ten Bosch in staat stelt om persoonlijk aan een van ons gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik, gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd. Dit hulpmiddel maakt daarnaast een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk.

Voorbeelden: papier, usb-sticks, cd-roms, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven van computers, en e-mails.

1.21 Digitale dienst: een dienst die:

A. jou in staat stelt gegevens in digitale vorm te creëren, te verwerken of op te slaan, of toegang tot die gegevens te krijgen; of

B. voorziet in de mogelijkheid van het delen van gegevens of andere interactie met gegevens in digitale vorm die door jou of door andere gebruikers van die dienst worden geüpload of gecreëerd.

Voorbeelden: een online cursus, een online workshop.

1.22. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.

Voorbeeld: een online pdf.

1.23. Materiële drager: een fysieke gegevensdrager waar informatie kan worden opgeslagen.

Voorbeelden: een usb-stick, dvd, of cd.

1.24. Fysiek product: een tastbaar product.

Voorbeelden: tastbare prints, illustraties, kunstwerken.

1.25. Live: in real time.

Voorbeeld: een "live" online cursus is een online cursus die niet vooraf is opgenomen en dus wel in de gecommuniceerde tijd door Astrid ten Bosch wordt gegeven.

1.26. Passief: vooraf opgenomen en/of ontwikkeld, wat door jou zelfstandig, op eigen tempo en op een door jou gekozen moment doorlopen kan worden, binnen de overeengekomen tijd.

Voorbeeld: een "passieve" online cursus.

1.27. Deelnemer: een deelnemer van een cursus/workshop/pakketreis, niet zijnde jij of een mede-reiziger.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op:

- A.** alle overeenkomsten tussen ons;
- B.** de fase voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst (zoals bij het doen van een aanbod);
- C.** eventuele nieuwe of aanvullende overeenkomsten.

2.2. Deze Algemene Voorwaarden worden op zo'n manier aan jou ter beschikking gesteld dat deze door jou op eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

2.3. Wanneer datgene wat vermeld is in vorig lid niet mogelijk is, dan zal Astrid ten Bosch vóórdat de overeenkomst wordt gesloten, bekend maken waar deze Algemene Voorwaarden (digitaal) geraadpleegd kunnen worden. Daarnaast maakt Astrid ten Bosch bekend dat deze Algemene Voorwaarden op verzoek digitaal of op een andere manier zullen worden verstuurd.

2.4. We kunnen afwijken van deze Algemene Voorwaarden als we dit uitdrukkelijk overeengekomen zijn, en zolang dit niet in strijd is met dwingend recht.

2.5. De toepasselijkheid van jouw eigen algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.6. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW is expliciet uitgesloten. Dat betekent dat wanneer een opdracht verleend is met het oog op Astrid ten Bosch, zij de uitvoering van de opdracht niet zelf hoeft te verrichten.

2.7. De toepasselijkheid van artikel 7:409 lid 2 BW is expliciet uitgesloten. Dit betekent dat, wanneer een opdracht met het oog op Astrid ten Bosch is verleend,

en ze komt te overlijden, haar erfgenamen geen verplichting hebben om uw belangen na haar overlijden te behartigen.

3. Aanbod & offertes

3.1. Het aanbod of de offerte van Astrid ten Bosch bevat een duidelijke, volledige en begrijpelijke omschrijving van de aangeboden diensten of producten.

3.2. Duidelijke vergissingen of fouten in het aanbod of een offerte binden Astrid ten Bosch niet.

3.3. Een aanbod of offerte is maximaal 30 dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of in de offerte staat vermeld. Aanbod dat online staat (zoals op de website/webshop van Astrid ten Bosch) geldt zolang als het online staat, en anders zo lang de voorraad strekt of zolang staat aangegeven.

3.4. Wanneer een aanbod of offerte wordt gedaan waar de dienst geen vast tarief heeft, maar waar het om een dienst op basis van uurtarief gaat, dan wordt op jouw verzoek ingeschat hoeveel uren Astrid ten Bosch nodig heeft om de dienst te verlenen.

3.5. Aan de geschatte uren voor een dienst op basis van uurtarief en het daaruit voortvloeiende totale tarief kunnen geen rechten worden ontleend. De geschatte uren kunnen in de praktijk zowel lager als hoger uitvallen. Astrid ten Bosch factureert naar daadwerkelijk gewerkte uren, tenzij anders overeengekomen.

3.6. Als je een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

3.7. Opdrachten worden schriftelijk door jou bevestigd. Wanneer je er op een andere manier dan schriftelijk mee instemt dat Astrid ten Bosch begint met het uitvoeren van de opdracht, dan geldt de inhoud van de offerte of het aanbod als overeengekomen en zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Nadere afspraken binden Astrid ten Bosch pas nadat deze schriftelijk door haar zijn bevestigd.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

Algemeen

4.1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat je het aanbod of de offerte van Astrid ten Bosch hebt aanvaard en je hebt voldaan aan de gestelde voorwaarden.

4.2. Overeenkomsten bevestigt Astrid ten Bosch zo spoedig mogelijk. In het bijzonder geldt in geval van:

A. overeenkomsten op afstand:

dat Astrid ten Bosch jou een bevestiging van de overeenkomst verstrekt op een duurzame gegevensdrager. Die bevestiging moet Astrid ten Bosch sturen binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst, of voordat de dienst wordt uitgevoerd. Deze bevestiging bevat de wettelijke voorgeschreven informatie, voor zover Astrid ten Bosch deze niet voor het

sluiten van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager heeft verstrekt. Daarnaast bevat de bevestiging, voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en jouw verklaring zoals genoemd in artikel 17.15.

B. pakketreisovereenkomsten:

dat Astrid ten Bosch jou bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of per direct daarna jou een kopie of bevestiging van de overeenkomst verstrekt op een duurzame gegevensdrager.

4.3. Zolang Astrid ten Bosch niet heeft bevestigd dat Astrid ten Bosch de aanvaarding van het aanbod of de offerte van jou heeft ontvangen, mag je als Consument de overeenkomst ontbinden.

Wijzigingen na totstandkoming

4.4. Het is na totstandkoming van de overeenkomst (niet zijnde een pakketreisovereenkomst) alleen mogelijk de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

4.5. Voor pakketreizen geldt dat de informatie die op grond van artikel 7:502, lid 1 sub A, C, D, E en G BW niet wordt gewijzigd, tenzij we bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.

4.6. Astrid ten Bosch kan de bedingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzonderingen van de prijswijzigingen genoemd in artikel 5.5, vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig wijzigen, tenzij:

- A.** Astrid ten Bosch dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden;
- B.** het om een onbeduidende wijziging gaat; en
- C.** Astrid ten Bosch jou daarvan op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager in kennis stelt.

Als er sprake is van een wijziging op grond van sub A t/m C van dit artikel, kan je de wijziging niet afwijzen.

5. Tarieven / prijzen

5.1. Alle tarieven/prijzen die Astrid ten Bosch hanteert zijn in euro's en exclusief eventuele overige kosten (zoals bijvoorbeeld, maar dit is niet beperkt tot: reiskosten, kosten voor het huren van een locatie, materiaalkosten, printkosten).

5.2. Tarieven/prijzen worden exclusief btw gecommuniceerd naar Zakelijke klant, en inclusief btw naar Consument.

5.3. Alle tarieven/prijzen die Astrid ten Bosch hanteert die op de website staan vermeld of die op een andere manier kenbaar zijn gemaakt, kan Astrid ten Bosch te allen tijde wijzigen.

5.4. Een tariefwijziging voor overeenkomsten die al zijn gesloten maakt Astrid ten Bosch uiterlijk één maand van tevoren kenbaar aan jou.

5.5. Uitzonderingen op wanneer Astrid ten Bosch altijd haar prijs mag wijzigen, is bij pakketreisovereenkomsten. De prijs van de pakketreis kan na het sluiten van

de overeenkomst alleen worden verhoogd als dit duidelijk in de overeenkomst staat én als ook wordt uitgelegd hoe de berekening gebeurt. Daarnaast geldt:

- A.** Een prijsverhoging mag alleen als gevolg van:
 - i.** hogere vervoerskosten door brandstof of andere energiebronnen,
 - ii.** hogere belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden;
 - iii.** veranderingen in de wisselkoersen die voor de reis van belang zijn.
- B.** Als de kosten juist dalen door de factoren genoemd in i, ii en iii uit vorig lid, dan heb je recht op een evenredige verlaging van de prijs nadat de overeenkomst is gesloten en wanneer de prijsverlaging(en) zich voordoet vóór begin van de pakketreis.

5.6. Je mag als Consument de overeenkomst ontbinden wanneer de tarief- of prijswijziging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst plaatsvindt.

5.7. Astrid ten Bosch mag bij overeenkomst (niet zijnde een pakketreisovereenkomst) een meerprijs in rekening brengen wanneer Astrid ten Bosch door omstandigheden die ten tijde van de offerte of het aanbod onbekend waren, aanvullend of meer werk moet verrichten dan eerder was overeengekomen. Astrid ten Bosch geeft een opgave met de meerprijs. Heb je bezwaar tegen de aanvullende werkzaamheden of het meerwerk waarvoor de meerprijs geldt, dan heb je het recht om deze aanvullende werkzaamheden te weigeren. Je moet dan wel alsnog de betaling van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht voldoen.

6. Spoed

6.1. In het geval je aangeeft spoed te hebben bij een visualisatie-opdracht of bij een door Astrid ten Bosch te geven workshop, dan mag Astrid ten Bosch een aanvullend percentage van haar regulier gehanteerde tarief extra in rekening brengen, namelijk 25%.

6.2. Er is sprake van spoed wanneer de visualisatie-opdracht afgerond moet zijn binnen 2 weken (dat is wanneer de definitieve versie is geleverd) of de workshop binnen 2 weken gegeven moet zijn. De genoemde termijnen zijn de "spoedtermijn".

6.3. De datum die genoemd wordt in de offerte of het aanbod waarop de visualisatie-opdracht afgerond moet zijn of waarop de workshop gegeven moet zijn, geldt alleen wanneer binnen 48 uur (in kalenderdagen) akkoord wordt gegeven op het aanbod of de offerte.

6.4. De uitvoering van de spoedopdracht begint wanneer Astrid ten Bosch van jou een akkoord op de offerte of het aanbod heeft ontvangen.

6.5. De verantwoordelijkheid van de daadwerkelijke voltooiing binnen de afgesproken spoedtermijn ligt óók bij jou. Van jou wordt verwacht dat je zo spoedig mogelijk reageert op bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, vragen die Astrid ten Bosch stelt, of feedback die Astrid ten Bosch vraagt (conform artikel 9), zodat Astrid ten Bosch kan voldoen aan de wens om de opdracht binnen de spoedtermijn af te hebben.

6.6. Als Astrid ten Bosch door jouw toedoen/nalaten haar werkzaamheden niet kan afronden binnen de spoedtermijn, dan blijf je het spoedtarief verschuldigd.

6.7. Als na aanvang van de uitvoering van de opdracht blijkt dat je geen spoed meer hebt bij de opdracht, dan blijf je het spoedtarief verschuldigd.

7. Betaling

7.1. Er mag in termijnen betaald worden als het aanbod dat aangeeft.

7.2. Astrid ten Bosch mag voorafgaand aan het uitvoeren van haar diensten factureren, zowel het totaal overeengekomen bedrag als een aanbetaling of termijnbetaling. Daarnaast mag Astrid ten Bosch er ook voor kiezen om tussentijds (gedeeltelijk) te factureren bij overeenkomsten die geen pakketreisovereenkomst zijn.

7.3. Betaling gaat – afhankelijk van het aanbod – per factuur of per direct online.

7.4. Betaling moet in geval van betaling op factuur, binnen 30 dagen na factuurdatum worden voldaan.

7.5. De vergoeding die Astrid ten Bosch aan jou als Consument vraagt voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel bedraagt op zijn hoogst de kosten van het gebruik daarvan voor Astrid ten Bosch, tenzij het verboden is om de kosten van het gebruik door te rekenen naar jou als Consument.

7.6. Je mag als Zakelijke klant geen betaling(en) verrekenen, en je moet als Zakelijke klant de betaling zonder opschorting voldoen.

7.7. Als je als Zakelijke klant niet aan je betalingsverplichting(en) voldoet, dan ben je van rechtswege in verzuim.

7.8. Als je als Consument niet aan jouw betalingsverplichting(en) voldoet, dan word je twee keer door Astrid ten Bosch in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 14 dagen aan je betalingsverplichting te voldoen.

7.9. Als je als Zakelijke klant in verzuim bent, of als de betaling door jou als Consument uitblijft na de eerder genoemde betalingsherinneringen, dan ben je de wettelijke (handels)rente aan Astrid ten Bosch verschuldigd en dan mag Astrid ten Bosch de buitengerechtelijke kosten in rekening brengen. Het bedrag voor buitengerechtelijke kosten bestaat voor Zakelijke klant uit minstens € 40 en dit ben jij als Zakelijke klant zonder aanmaning verschuldigd vanaf de dag nadat de overeengekomen uiterste dag van betaling is verstreken.

7.10. Betaal je niet (volledig) of niet tijdig, dan kan Astrid ten Bosch de (resterende) werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst opschorten.

7.11. In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering of surséance van betaling aan jouw zijde, zijn jouw verplichtingen tegenover Astrid ten Bosch onmiddellijk opeisbaar. Ook mag Astrid ten Bosch haar werkzaamheden opschorten of de overeenkomst beëindigen.

8. Uitvoering van de overeenkomst

Algemeen

8.1. Astrid ten Bosch voert een opdracht uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

8.2. Astrid ten Bosch voert een opdracht naar eigen inzicht uit.

8.3. Je moet de instructies van Astrid ten Bosch opvolgen zodat ze de opdracht naar haar inzicht kan uitvoeren.

8.4. Astrid ten Bosch heeft een inspanningsverplichting, en geen resultaatsverplichting. Dat betekent dat Astrid ten Bosch haar best doet een bepaald resultaat voor jou te behalen, maar dat ze je geen resultaat kan garanderen.

8.5. Je wijst één contactpersoon aan wanneer Astrid ten Bosch een opdracht voor je uitvoert, en een eventuele vervanger. Wijs je geen contactpersoon aan, dan wordt aangenomen dat de contactpersoon degene is waarmee Astrid ten Bosch bij totstandkoming van de overeenkomst contact heeft gehad.

Leveren van informatie, media, bescheiden en gegevens door jou

8.6. Je zorgt ervoor dat je alle relevante informatie, media, bescheiden en gegevens waarvan je begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen dat die benodigd zijn voor correcte uitvoering van de overeenkomst, tijdig, in gewenste vorm en op de juiste wijze levert aan Astrid ten Bosch.

8.7. Stel je de gevraagde informatie, media, bescheiden en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar, en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan mag Astrid ten Bosch haar werkzaamheden opschorten.

8.8. Kosten, risico's en/of andere gevolgen die opgelopen worden of ontstaan doordat gevraagde toegang, informatie, media, bescheiden en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden geleverd, zijn voor jou(w rekening).

8.9. Je staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, bescheiden en gegevens, ook wanneer deze van derden afkomstig zijn.

8.10. Je zorgt ervoor dat je bij het aanleveren en/of uploaden van teksten, afbeeldingen, logo's, ontwerpen, en dergelijke, niet handelt in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden.

8.11. Het behoort niet tot de opdracht van Astrid ten Bosch om onderzoek te doen naar het bestaan van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot informatie, gegevens, media en bescheiden die jij levert.

Derden

8.12. Astrid ten Bosch mag haar werk uitbesteden aan derden.

8.13. Astrid ten Bosch is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden, tenzij de schade aan Astrid ten Bosch is toe te rekenen.

Levertermijn

8.14. Een door Astrid ten Bosch opgegeven levertermijn is altijd een geschatte termijn, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen is dat er sprake is van een harde deadline. Een overschrijding van een doorgegeven geschatte levertermijn geeft jou geen recht op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding.

8.15. De binding van Astrid ten Bosch aan een uitdrukkelijk overeengekomen harde deadline vervalt als je wijzigingen in de opdracht wenst, als blijkt dat er aanvullend werk of meerwerk gedaan dient te worden, als informatie/media/bescheiden/gegevens niet tijdig wordt aangeleverd, en/of als afspraken (zoals genoemd in artikel 14) worden uitgesteld.

9. Feedbackrondes

9.1. In het aanbod of de offerte wordt aangegeven hoeveel feedbackrondes je hebt, en op welke aspecten je feedback mag geven in elke feedbackronde.

9.2. Een feedbackronde vindt plaats nadat een conceptversie is geleverd aan jou en we de meeting hebben gehad waarin Astrid ten Bosch het concept presenteert.

9.3. In de offerte of het aanbod staat aangegeven hoelang je hebt om feedback te geven (de "feedbacktermijn").

Voorbeeld: staat in de offerte dat je 7 dagen hebt om feedback te geven, dan heb je 7 dagen de tijd vanaf het einde van de meeting waarin het concept wordt gepresenteerd, om feedback te geven.

9.4. Je moet al jouw feedback in één keer tegelijk geven. Geef je niet in één keer tegelijk jouw feedback, dan mag Astrid ten Bosch dat laten gelden als een extra feedbackronde en is lid 7 van dit artikel van toepassing.

Voorbeeld: Geef jij jouw feedback per mail, dan dien jij jouw feedback te bundelen en in één mailtje naar Astrid ten Bosch te sturen, in plaats van een paar mailtjes achter elkaar.

9.5. Onder niet-redelijke feedback wordt onder andere verstaan, maar dit is niet beperkt tot:

A. feedback die (veel) afwijkt van wat eerder besproken is, zoals, maar dit is niet beperkt tot: hetgeen wat bij de totstandkoming van de opdracht en/of in de briefing is besproken en/of eerdere feedback;

B. feedback zonder suggesties voor alternatieven of zonder argumentatie.

Voorbeeld: "Ik vind deze kleuren niet mooi" is feedback zonder argumentatie. "Ik vind deze kleuren niet mooi, ik zou graag warmere tinten willen." is wel feedback met argumentatie.

9.6. Wanneer je niet-redelijke feedback verwerkt wil hebben, dan mag Astrid ten Bosch een meerprijs in rekening brengen voor het verwerken van deze feedback, al dan niet op basis van haar op dat moment huidige uurtarief. Daarnaast mag Astrid ten Bosch weigeren om niet-redelijke feedback te verwerken.

9.7. Wanneer je een extra feedbackronde wenst, of wanneer er sprake is van niet in één keer tegelijk feedback geven, dan mag Astrid ten Bosch een meerprijs in rekening brengen voor het meerwerk wat Astrid ten Bosch doet, al dan niet op basis van haar op dat moment huidige uurtarief.

9.8. Wanneer je niet binnen de aangegeven feedbacktermijn reageert op een conceptversie, dan zijn de risico's en gevolgen daarvan voor jou. Dat betekent dat de opleverdatum bijgesteld kan worden, zonder dat Astrid ten Bosch schadevergoeding aan jou verschuldigd is. Ook mag Astrid ten Bosch tussentijds de resterende betaling factureren zonder dat Astrid ten Bosch verder gaat met de opdracht.

10. Workshops/cursussen

Algemeen

10.1. Astrid ten Bosch kan geen resultaten garanderen met de inhoud uit de workshops/cursussen die ze geeft.

10.2. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van (de inhoud van) de workshops/cursussen.

10.3. Het staat Astrid ten Bosch vrij om de inhoud van (een onderdeel van) een workshop/cursus (gedeeltelijk) te wijzigen.

Minimum aantal deelnemers

10.4. Wanneer bij een workshop/cursus die Astrid ten Bosch zelf organiseert een minimum aantal deelnemers is vereist, en dit minimum wordt niet behaald, dan krijg je je reeds betaalde geld terug. Verzet Astrid ten Bosch de workshop/cursus naar een andere datum, dan mag je er ook voor kiezen om op de andere datum mee te doen.

Aanwezigheid

10.5. Wanneer Astrid ten Bosch van Zakelijke klant de opdracht krijgt een workshop/cursus te geven en er één of meerdere deelnemers niet aanwezig kunnen zijn, dan heeft Zakelijke klant geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

10.6. Kan je niet aanwezig zijn bij een workshop/cursus die Astrid ten Bosch zelf heeft georganiseerd, dan mag je aansluiten bij een andere dag dat Astrid ten Bosch dezelfde workshop/cursus geeft of heb je recht op je geld terug.

Dieetwensen/allergieën

10.7. Als er eten/drinken is inbegrepen bij een workshop/cursus, dan moet je uiterlijk één week van tevoren je dieetwensen/allergieën doorgeven, zodat Astrid ten Bosch daar rekening mee kan houden.

Toegang

10.9. Je moet volledig betaald hebben voordat je deelneemt aan een door Astrid ten Bosch georganiseerde workshop/cursus, behalve als Astrid ten Bosch anders heeft aangegeven.

10.10. Astrid ten Bosch mag jou de toegang ontzeggen tot een door haarzelf georganiseerde workshop of cursus, als je nog niet volledig hebt betaald.

10.11. Als je niet de overeengekomen (aan)betaling hebt gedaan voor een workshop/cursus die Astrid ten Bosch in opdracht van jou als Zakelijke klant geeft, dan mag Astrid ten Bosch weigeren deze te geven op de afgesproken datum, zonder schadevergoeding aan jou als Zakelijke klant verschuldigd te zijn. Astrid ten Bosch zal de workshop/cursus pas geven zodra de gehele (aan)betaling is voldaan.

Beschikbaarheid

10.12. Een eventuele opname van een live online cursus/workshop blijft maximaal twee weken na afloop van de cursus/workshop beschikbaar, tenzij anders aangegeven.

10.13. Een passieve online cursus/workshop blijft maximaal 6 maanden na aankoop beschikbaar, tenzij anders overeengekomen.

10.14. Astrid ten Bosch kan niet garanderen dat een (opname van een) online workshop/cursus altijd en volledig beschikbaar is. Astrid ten Bosch kan gebruik maken van een derde partij voor het weergeven van de online workshop/cursus. Astrid ten Bosch heeft daarom geen invloed op tijdelijke (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid door storingen of onderhoud door deze derde partij.

10.15. Astrid ten Bosch spant zich in om tijdig aan te kondigen wanneer er onderhoud of aanpassingen worden uitgevoerd door de in vorig lid genoemde derde partij of door Astrid ten Bosch. Wanneer dit door de aard van de situatie niet lukt, dan is Astrid ten Bosch niet aansprakelijk voor de schade die hieruit ontstaat bij jou.

10.16. Je moet een storing van zo'n derde partij melden aan Astrid ten Bosch.

Gastsprekers

10.17. Astrid ten Bosch is niet aansprakelijk voor de inhoud die een gastspreker vertelt.

Verbod toegang aan derden

10.18. Je mag op geen enkele manier toegang tot de workshops/cursussen geven aan derden. Onder derde valt in dit en volgend lid: elke partij die niet de persoonsnaam draagt die zich heeft aangemeld voor de workshop/cursus.

10.19. Wanneer je toch toegang tot een workshop/cursus geeft aan derden, dan moet je het op dat moment huidige bedrag betalen die die derde normaal betaald zou moeten hebben voor die dienst. Daarnaast mag Astrid ten Bosch eventuele aanvullende schadevergoeding van jou vorderen, en de overeenkomst met jou beëindigen. Bij beëindiging van de overeenkomst blijft Zakelijke klant – afwijking van artikel 18.6 – betalingsplichtig voor het geheel overeengekomen bedrag en heeft Zakelijke klant geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

Opnames

10.20. Je mag geen beeld- en/of geluidsopnames maken tijdens de workshops/cursussen, tenzij anders aangegeven.

Deelnemers

10.21. Wanneer Astrid ten Bosch in opdracht van jou als Zakelijke klant een workshop/cursus geeft, dan moet je ervoor zorgen dat:

- A.** deelnemers van de door Astrid ten Bosch te geven workshop/cursus waarvoor je als Zakelijke klant de overeenkomst hebt gesloten, zich houden aan de bepalingen genoemd in dit artikel of andere relevante bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden.
- B.** je de deelnemers waarvoor je de overeenkomst hebt gesloten, de relevante bepalingen kenbaar maakt.

11. Nakoming / (non)-conformiteit van digitale diensten/inhoud

11.1. Digitale diensten en digitale inhoud moeten aan de overeenkomst beantwoorden. Dat is het geval wanneer het betreft de beschrijving, hoeveelheid en kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken voldoet aan de overeenkomst. Daarnaast moet de digitale dienst of inhoud ook geschikt zijn voor het specifieke gebruik dat jij als Consument bij het afsluiten van de overeenkomst aan Astrid ten Bosch hebt laten weten, en dat ze heeft bevestigd.

11.2. Je kan je niet beroepen op dat een digitale dienst of digitale inhoud niet aan de overeenkomst voldoet wanneer je bij het sluiten van de overeenkomst er uitdrukkelijk van in kennis werd gesteld dat een specifiek kenmerk van de digitale dienst/inhoud afweek van jouw redelijke verwachtingen en je die afwijking bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk en afzonderlijk hebt aanvaard.

11.3. In geval dat een digitale dienst of digitale inhoud niet aan de overeenkomst voldoet, dan heb je alsnog recht op nakoming van de overeenkomst. De kosten daarvan zijn voor Astrid ten Bosch. Je moet Astrid ten Bosch eerst in gebreke stellen en een redelijke termijn voor nakoming geven.

11.4. Je hebt het recht niet om nakoming te eisen als dat onmogelijk is of dat voor Astrid ten Bosch onevenredige kosten met zich brengt.

11.5. In geval dat een digitale dienst of digitale inhoud niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan heb je als Consument, naast recht op nakoming van de overeenkomst, ook het recht de prijs te verminderen in evenredigheid van de afwijking van wat is overeengekomen, of het recht om de overeenkomst te ontbinden. Deze rechten heb je als Consument in de volgende gevallen:

- A.** Beantwoording aan de overeenkomst als bedoeld in lid 4 van dit artikel is onmogelijk of onevenredig;
- B.** Astrid ten Bosch komt de overeenkomst niet kosteloos na nadat je als Consument Astrid ten Bosch in gebreke hebt gesteld zoals genoemd in lid 3 van dit artikel;

- C. Er blijkt een gebrek te zijn, ondanks de poging van Astrid ten Bosch om de digitale dienst/inhoud te laten beantwoorden aan de overeenkomst;
- D. Het gebrek is zo ernstig dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is;
- E. Astrid ten Bosch heeft verklaard, of uit de omstandigheden blijkt duidelijk, dat Astrid ten Bosch de digitale dienst/inhoud niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor jou als Consument aan de overeenkomst kan laten beantwoorden;
- F. Astrid ten Bosch heeft verklaard of uit de omstandigheid blijkt dat ze de digitale dienst/inhoud niet zal leveren.

Zakelijke klant mag de overeenkomst onmiddellijk ontbinden in dezelfde gevallen hierboven in dit lid genoemd.

11.6. Je mag als Consument de overeenkomst onmiddellijk ontbinden in de volgende gevallen:

- A. Astrid ten Bosch heeft verklaard of uit de omstandigheid blijkt dat ze de digitale dienst/inhoud niet zal leveren.
- B. Wanneer wij zijn overeengekomen, of uit de omstandigheden rond het sluiten van de overeenkomst duidelijk blijkt, dat een specifiek leveringstijdstip essentieel is voor jou als Consument, en Astrid ten Bosch nalaat de digitale dienst/inhoud vóór of op dat tijdstip te leveren.

11.7. Wil je de overeenkomst ontbinden conform de regels uit dit artikel, dan moet je dat schriftelijk doen.

11.8. Wanneer je de overeenkomst ontbindt of Astrid ten Bosch haar prijs moet verminderen omdat de digitale dienst/inhoud niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan betaalt ze jou alle verschuldigde betalingen terug binnen 14 dagen vanaf de datum waarop Astrid ten Bosch in kennis is gesteld van jouw beslissing om je te beroepen op het recht van prijsvermindering dan wel op ontbinding van de overeenkomst.

12. Pakketreizen

Voordat je dit artikel leest

12.1. Dit artikel geldt, wanneer relevant, ook voor je mede-reizigers. Om de leesbaarheid te vergroten is de vermelding daarvan waar mogelijk weggelaten.

Garantie reservering/deelname

12.2. Wanneer je een aanbetaling hebt gedaan, is pas een plek voor jou gereserveerd.

12.3. Je moet volledig betaald hebben vóórdat de pakketreis start.

Dieetwensen/allergieën

12.4. Wanneer eten/drinken inclusief is bij de pakketreis, dan moet je uiterlijk 2 weken vóór de pakketreis aangeven wat jouw dieetwensen of allergieën zijn. Wanneer je dit niet voor deze termijn doet, dan kan Astrid ten Bosch geen rekening houden met de dieetwensen en/of allergieën. Astrid ten Bosch kan in

afwijking hiervan ook een andere termijn hanteren, die ze aan jou communiceert. In dat geval geldt die termijn.

Jouw verantwoordelijkheden & gezondheid

12.5. Alles wat jij zelf boekt buiten de pakketreisovereenkomst om (zoals onder meer, maar niet beperkt tot autohuur, excursies bij derden, activiteiten via Airbnb of lokale aanbieders) valt niet onder de verantwoordelijkheid van Astrid ten Bosch.

12.6. Je moet alle door Astrid ten Bosch gegeven aanwijzingen opvolgen, en ook die van eventueel personeel of begeleiding van accommodaties, vervoer of activiteiten.

12.7. Je moet je accommodatie als een goed huisvader behandelen.

12.8. Als je zodanige hinder of overlast veroorzaakt, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan Astrid ten Bosch jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van Astrid ten Bosch in redelijkheid niet kan vergen dat ze de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

12.9. Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.

12.10. Je verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over jezelf en je mede-reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval je/de mobiele telefoonnummer(s), je/de e-mailadres(sen) en je/de adresgegevens.

12.11. Je blijft zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten informatie in te winnen over paspoorten en verplichtingen omtrent visa. Je moet tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

12.12. Je moet zelf nagaan of er voor de bestemming(en) gezondheidsadviezen gelden. Je kunt hierbij denken aan inentingen en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Je moet tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.

12.13. Je bent zelf verantwoordelijk om in te schatten of deelname fysiek en mentaal haalbaar is. Bij twijfel, neem contact op met Astrid ten Bosch.

12.14. Je vermeldt de bijzonderheden over je eigen lichamelijke en mentale toestand die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis.

12.15. Je moet – tenzij anders aangegeven – goed ter been zijn, omdat de locaties vragen dat je zonder moeite kan lopen en je voor langere tijd kan verplaatsen.

12.16. Astrid ten Bosch is geen arts en biedt geen medische zorg, dus deelname is op eigen risico.

12.17. Astrid ten Bosch kan jouw deelname weigeren als jouw gezondheid naar haar oordeel of die van een arts niet voldoende is om deel te nemen.

Vervoer naar accommodatie

12.18. Je hebt zelf de verantwoordelijkheid voor vervoer naar de accommodatie, en je draagt daar dus ook zelf de kosten voor. Astrid ten Bosch is dus niet

verantwoordelijk of aansprakelijk wanneer je niet op tijd op de accommodatie aankomt en daardoor (een gedeelte van) de pakketreis mist.

Reisverzekering

12.19. Je moet zelf een geschikte (reis)verzekering regelen die ook eventuele gezondheidskosten en annulering dekt.

Afhankelijkheid aantal deelnemers

12.20. Wanneer doorgang van een pakketreis afhankelijk is van een minimum aantal deelnemers, dan wordt dit vermeld.

12.21. Wordt het minimum niet behaald, dan krijg je je reeds betaalde geld terug.

Overdragen pakketreis

12.22. Je mag jouw pakketreis overdragen aan een ander, zolang diegene aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet. Dit moet wel binnen een redelijke termijn vóór het begin van de pakketreis, en via een duurzame gegevensdrager aan Astrid ten Bosch worden gemeld. Van een redelijke termijn is in ieder geval sprake als Astrid ten Bosch uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de pakketreis op de hoogte wordt gesteld. Aangezien dieetwensen uiterlijk 2 weken van tevoren aangegeven moeten worden (zie lid 4 van dit artikel), is het niet gegarandeerd dat er bij overdragen korter dan 2 weken van tevoren nog rekening mee gehouden kan worden.

12.23. Wanneer je de pakketreis overdraagt, dan zijn jij en degene die de overeenkomst overneemt, gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. Astrid ten Bosch stelt jou in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht. Deze kosten mogen niet onredelijk zijn en niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die voor Astrid ten Bosch voortvloeien uit de overdracht.

12.24. Astrid ten Bosch voorziet degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt van bewijsstukken van de bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die uit de overdracht voortvloeien.

Activiteiten

12.25. Je bent altijd vrij om zelf te bepalen welke delen van het programma je wel en niet wil bijwonen. Echter zijn de programma's zo ontworpen om de leerervaring en groepsdynamiek te bevorderen, dus er wordt wel aangemoedigd om overal bij te zijn.

12.26. Er staat aangegeven wanneer er eigen tijd is en wanneer er een gezamenlijk programma is. Wanneer je om wat voor reden dan ook niet mee kan/wil doen met een bepaald onderdeel, dan graag dit vooraf communiceren aan Astrid ten Bosch.

Huisregels

12.27. Wanneer je meegaat op een pakketreis, dan gelden de volgende huisregels:

- A.** Je mag geen huisdier meenemen;
- B.** Je gebruikt geen drugs;

- C. Je drinkt niet overmatig alcohol of op die manier dat je anderen tot last bent;
- D. Je mag niet roken, tenzij er aangegeven rookgelegenheden zijn;
- E. Je behandelt de andere deelnemers, de locatie en de omgeving met respect;
- F. Je weerhoudt je van elk wangedrag.

12.28. Wanneer je je niet aan de huisregels houdt of geen aanwijzingen van relevant personeel, begeleiding of Astrid ten Bosch opvolgt, dan kan je deelname beëindigd worden. Dit geeft je geen recht op restitutie.

Nakoming / non-conformiteit pakketreis

12.29. Astrid ten Bosch is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten waarop de pakketreisovereenkomst betrekking heeft, ongeacht of deze diensten door Astrid ten Bosch of door derden worden verricht.

12.30. Je stelt Astrid ten Bosch meteen, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van een non-conformiteit die je hebt geconstateerd tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst. Non-conformiteit betekent dat niet wordt geleverd/gedaan wat is overeengekomen.

12.31. Wanneer een of meer reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst worden uitgevoerd, zorgt Astrid ten Bosch dat de non-conformiteit wordt verholpen, tenzij dat:

- A. onmogelijk is; of
- B. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de betreffende reisdiensten.

12.32. Wanneer Astrid ten Bosch de non-conformiteit niet verhelpt met een beroep op vorig lid, dan heb je recht op prijsverlaging of schadevergoeding (zie vanaf lid 37 van dit artikel).

12.33. Je hebt, onverminderd de uitzonderingen van lid 31 van dit artikel, wanneer Astrid ten Bosch de non-conformiteit niet binnen een door jou bepaalde redelijke termijn verhelpt, de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Als Astrid ten Bosch weigert de non-conformiteit te verhelpen of wanneer deze onmiddellijk moet worden verholpen, dan hoeft je geen termijn te bepalen.

12.34. Wanneer een aanzienlijk deel van de diensten niet kan worden verricht zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, biedt Astrid ten Bosch, zonder bijkomende kosten voor jou, met het oog op de voortzetting van de pakketreis geschikte alternatieve arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit dan die welke in de overeenkomst is bepaald. Wanneer de voorgestelde alternatieve arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit dan in de pakketreisovereenkomst is bepaald, geeft Astrid ten Bosch jou een passende prijsverlaging.

12.35. Je kan de voorgestelde alternatieve arrangementen als bedoeld in het vorige lid alleen afwijzen wanneer deze niet vergelijkbaar zijn met wat in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of wanneer de toegekende prijsverlaging ontoereikend is.

12.36. Wanneer de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en Astrid ten Bosch deze niet binnen een door jou bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, dan kan je de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en, zoals vanaf lid 37 van dit artikel vermeld, om een prijsverlaging en een schadevergoeding verzoeken. Wanneer er geen alternatieve arrangementen kunnen worden aangeboden of je deze zoals genoemd in vorig lid afwijst, dan heb je zoals vanaf lid 37 van dit artikel vermeld, recht op prijsverlaging of schadevergoeding, ook zonder beëindiging van de pakketreisovereenkomst. Wanneer de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet Astrid ten Bosch in de hier bedoelde gevallen ook in onverwijld repatriëring van jou met gelijkwaardig vervoer en zonder bijkomende kosten voor de jou.

Prijsverlaging / schadevergoeding

12.37. Je hebt het recht op een passende prijsverlaging voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit, tenzij Astrid ten Bosch bewijst dat de non-conformiteit aan jou is toe te rekenen.

12.38. Je hebt het recht op passende schadevergoeding van Astrid ten Bosch voor alle schade die je oploopt als gevolg van non-conformiteit, tenzij Astrid ten Bosch aantoonst dat de non-conformiteit is te wijten aan:

- A.** jou;
- B.** een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of
- C.** onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.39. De schadevergoeding wordt per direct uitbetaald.

12.40. Los van andere geldende (internationale) wet- en/of regelgeving, kan Astrid ten Bosch haar aansprakelijkheid voor schade niet uitsluiten of beperken wanneer de schade:

- A.** bestaat uit persoonlijk letsel van de reiziger; of
- B.** is veroorzaakt door opzettelijk dan wel nalatig handelen van Astrid ten Bosch.

12.41. Voor andere dan de in vorig lid genoemde schade, kan Astrid ten Bosch haar aansprakelijkheid beperken tot maximaal driemaal de reissom.

12.42. De verjaringstermijn voor het indienen van een vordering tot schadevergoeding conform dit artikel is twee jaar.

Aansprakelijkheid

12.43. Astrid ten Bosch is niet aansprakelijk als de pakketreis niet voldoet aan de verwachtingen die je hebt, als dit wordt veroorzaakt door overmacht, daaronder begrepen onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

12.44. Astrid ten Bosch is niet aansprakelijk als de pakketreis niet voldoet aan jouw verwachtingen, wanneer dit komt door jouzelf of een derde die niet door Astrid ten Bosch is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.

12.45. Je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

12.46. Je bent aansprakelijk voor alle schade die je toebrengt aan eigendommen van derden (denk aan deelnemers, mede-reizigers, accommodatieverschaffers etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden moeten maken als gevolg van uw handelen of nalaten.

12.47. Als jij of mede-reizigers:

- A. zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat of dreigt te ontstaan;
- B. zich niet aan de huisregels van Astrid ten Bosch houden;
- C. deelnemers hinderen in het genot van hun reis; of
- D. op een andere manier overlast veroorzaken;

dan behoudt Astrid ten Bosch zich het recht voor jou de toegang tot een reisdienst te ontzeggen, jou daaruit te (laten) verwijderen en/of de schade op jou te verhalen. Bovendien kan Astrid ten Bosch in dat geval de met jou gesloten pakketreisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige redenen.

12.48. Astrid ten Bosch kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere deelnemers.

Hulp en bijstand

12.51. Astrid ten Bosch is verplicht jou onverwijld hulp en bijstand te verlenen wanneer je in moeilijkheden verkeert. Deze bijstand bestaat uit goede informatie verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, en de reiziger helpen bij het gebruik van communicatie op afstand. Ook bestaat het uit jou helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

12.52. Zijn deze moeilijkheden het gevolg van opzet of nalatigheid van jouw kant, dan komen ook de kosten van Astrid ten Bosch zelf voor jouw rekening. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de werkelijk door Astrid ten Bosch en de eventueel door haar ingeschakelde derden gemaakte kosten.

13. Fysieke producten

Levering

13.1. Als plaats van levering van het fysieke product geldt het adres dat je aan Astrid ten Bosch kenbaar hebt gemaakt.

13.2. Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste plaats van levering.

13.3. Astrid ten Bosch levert de producten binnen de vermelde levertermijn.

13.4. Een levertermijn geeft een schatting aan. Astrid ten Bosch heeft geen invloed op de levering door de derde partijen die Astrid ten Bosch inschakelt om de fysieke producten te leveren.

13.5. Voldoet Astrid ten Bosch niet aan de (geschatte) levertermijn, dan moet je Astrid ten Bosch een redelijke levertermijn geven waarin alsnog geleverd kan worden. Voldoet Astrid ten Bosch niet aan deze gestelde redelijke levertermijn, dan mag je de overeenkomst ontbinden.

13.6. Heb je niet het juiste adres ingevoerd en moet daardoor jouw bestelling nogmaals verzonden worden, dan zijn de verzendkosten voor deze nieuwe verzending voor jou.

13.7. Heb je een pakketje laten bezorgen bij een afhaalpunt, maar heb je het pakketje niet op tijd opgehaald bij dit afhaalpunt en moet het pakketje nogmaals naar jou of het afhaalpunt verzonden worden, dan zijn de kosten hiervoor voor jou.

Nakoming / non-conformiteit

13.8. Een fysiek product moet aan de overeenkomst beantwoorden. Dat is het geval wanneer het betreft de beschrijving, hoeveelheid en kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken voldoet aan de overeenkomst.

13.9. Je kan je niet beroepen op dat een fysiek product niet aan de overeenkomst voldoet wanneer je dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn.

13.10. In geval dat een fysiek product niet aan de overeenkomst voldoet, dan heb je alsnog recht op nakoming van de overeenkomst, te weten:

- A.** aflevering van het ontbrekende, tenzij aflevering onmogelijk is of dit niet van Astrid ten Bosch geleverd kan worden;
- B.** herstel van het fysieke product, tenzij herstel onmogelijk is of dit niet van Astrid ten Bosch geleverd kan worden;
- C.** vervanging van het fysieke product, tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen, dan wel het fysieke product na het tijdstip dat u redelijkerwijs met ongedaanmaking rekening moest houden, teniet of achteruit is gegaan doordat je niet als zorgvuldig schuldenaar voor behoud ervan hebt gezorgd.

Je moet Astrid ten Bosch in gebreke stellen en een redelijke termijn voor nakoming geven.

13.11. Herstel of vervanging kan van Astrid ten Bosch niet geleverd worden wanneer de kosten daarvan niet in verhouding staan met de kosten van uitoefening van een ander recht of een andere vordering die u toekomt. Hierbij wordt gelet op: de waarde van het fysieke product wanneer deze aan de overeenkomst zou beantwoorden, de mate van afwijking van het overeengekomene en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor jou veroorzaakt.

13.12. Wanneer Astrid ten Bosch niet binnen een redelijke tijd nadat Astrid ten Bosch daartoe door Consument schriftelijk is aangemaand, aan de verplichting tot herstel van het afgeleverde fysieke product heeft voldaan, dan mag Consument het herstel door een derde laten doen. De kosten daarvan zijn voor Astrid ten Bosch.

13.13. Je stelt het fysieke product ter beschikking van Astrid ten Bosch voor herstel of vervanging. Astrid ten Bosch neemt het fysieke product op de kosten van haar terug. Je hoeft niet te betalen voor normaal gebruik van het te vervangen fysieke product in de periode voor de vervanging.

13.14. De kosten voor nakoming van de overeenkomst zoals genoemd in lid 10 van dit artikel zijn voor Astrid ten Bosch.

13.15. Je hebt het recht niet om nakoming te eisen als dat onmogelijk is of dat voor Astrid ten Bosch onevenredige kosten met zich brengt.

13.16. In geval dat een fysiek product niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan heb je, naast recht op nakoming van de overeenkomst, ook het recht de prijs te verminderen in evenredigheid van de afwijking van wat is overeengekomen, of het recht de overeenkomst te ontbinden. Deze rechten heb je in de volgende gevallen:

- A. Herstel of vervanging is niet mogelijk;
- B. Herstel of vervanging kan niet van Astrid ten Bosch gevergd worden;
- C. Astrid ten Bosch komt de overeenkomst niet binnen redelijke tijd na.

13.17. Je mag de overeenkomst onmiddellijk ontbinden of de prijs laten verminderen wanneer:

- A. Astrid ten Bosch het herstel of de vervanging niet voltooid heeft;
- B. Astrid ten Bosch voor Consument het herstel of de vervanging niet voltooid heeft als genoemd in lid 12 van dit artikel;
- C. Astrid ten Bosch heeft geweigerd het fysieke product binnen redelijke termijn en kosteloos aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- D. er een gebrek blijkt te zijn, ondanks de poging van Astrid ten Bosch om het fysieke product te laten beantwoorden aan de overeenkomst;
- E. het gebrek zo ernstig is dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is;
- F. Astrid ten Bosch heeft verklaard, of uit de omstandigheden blijkt duidelijk, dat Astrid ten Bosch het fysieke product niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor u aan de overeenkomst kan laten beantwoorden;
- G. Astrid ten Bosch heeft geweigerd het fysieke product te leveren;
- H. we zijn overeengekomen, of uit de omstandigheden rond het sluiten van de overeenkomst blijkt duidelijk, dat een specifiek leveringstijdstip essentieel is voor jou en Astrid ten Bosch nalaat het fysieke product vóór of op dat tijdstip te leveren.

13.18. Wanneer je de overeenkomst ontbindt of Astrid ten Bosch de prijs moet verminderen omdat het fysieke product niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan betaalt Astrid ten Bosch jou alle verschuldigde betalingen binnen 14 dagen vanaf de datum waarop Astrid ten Bosch in kennis is gesteld van jouw beslissing om je te beroepen op het recht van prijsvermindering of op ontbinding van de overeenkomst.

13.19. Je kan de overeenkomst niet ontbinden wanneer de afwijking van datgene wat is overeengekomen, gezien haar geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Garantie

13.20. Op fysieke producten zijn de garantiebepalingen van de derde partij waarbij Astrid ten Bosch het laat drukken of fabriceren van toepassing.

14. Verzetten van afspraken / no show

Definitie

14.1. Onder afspraken worden in dit artikel verstaan: een fysieke, online of telefonische meeting, die al dan niet benodigd is voor Astrid ten Bosch om haar werkzaamheden te kunnen verrichten. Onder deze definitie worden geen workshops of cursussen verstaan, en ook geen (onderdelen van) pakketreizen..

Verzetten door jou

14.2. Je kan een afspraak alleen verzetten bij aantoonbare overmacht.

14.3. De risico's en gevolgen van het verzetten van een afspraak, zijn voor jou(w rekening). Zoals dat een eventuele deadline opgeschoven moet worden.

Verzetten door Astrid ten Bosch

14.4. Het staat Astrid ten Bosch vrij om een afspraak te verzetten, zonder schadevergoeding aan Zakelijke klant verschuldigd te zijn.

14.5. Als Astrid ten Bosch een afspraak moet verzetten omdat de gevraagde media, informatie, gegevens of bescheiden niet op tijd door jou zijn geleverd vóór de afspraak, dan mag Astrid ten Bosch bij Zakelijke klant haar op dat moment huidige uurtarief extra in rekening brengen voor de ingeplande uren voor elke keer dat de afspraak om deze reden moet worden verzet.

No show

14.7. Van no show is sprake wanneer je niet binnen 10 minuten vanaf het tijdstip van de afspraak verschijnt zonder iets te laten weten.

14.8. In geval van no show heb je geen recht op (gedeeltelijke) restitutie. Wanneer je nog niet hebt betaald, dan blijf je bij no show het geheel overeengekomen bedrag voor de opdracht verschuldigd, tenzij Astrid ten Bosch opzegt, of tenzij je in de hoedanigheid van Consument opzegt.

14.9. Astrid ten Bosch mag bij no show:

- A.** bij Consument (eventueel) een (aanvullende) schadevergoeding vragen. Bijvoorbeeld in de vorm van het op dat moment huidige uurtarief van Astrid ten Bosch voor de geplande uren en de reeds gemaakte onkosten.

- B. bij Zakelijke klant het op dat moment huidige uurtarief van Astrid ten Bosch extra in rekening brengen voor de ingeplande uren.

15. Geheimhouding

15.1. Astrid ten Bosch is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die Astrid ten Bosch in het kader van de opdracht van jou heeft verkregen. Informatie geldt in elk geval als vertrouwelijk als dit door jou is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

15.2. Geheimhouding geldt niet (meer) indien de betreffende informatie:

- A. al openbaar of algemeen bekend is (geworden);
- B. niet (meer) vertrouwelijk is;
- C. niet gedurende de overeenkomst aan Astrid ten Bosch bekendgemaakt is; en/of
- D. op andere wijze door Astrid ten Bosch is verkregen.

15.3. Geheimhouding geldt niet voor zover er een wettelijke informatieplicht is opgelegd aan Astrid ten Bosch. Astrid ten Bosch is in dit geval geen schadevergoeding verschuldigd aan jou. Ook kan jij de overeenkomst dan niet ontbinden.

15.4. Astrid ten Bosch zorgt ervoor dat de derden die ze ten behoeve van jou inschakelt of waaraan Astrid ten Bosch haar werk uitbesteedt, ook verplicht zich te houden aan dit artikel. Astrid ten Bosch is echter niet aansprakelijk als deze derden zich er niet aan houden.

16. Overmacht bij overeenkomsten anders dan een pakketreis

Bij Astrid ten Bosch

16.1. Astrid ten Bosch hoeft haar verplichtingen uit de overeenkomst niet na te komen indien nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is geworden door overmacht.

16.2. Onder overmacht wordt verstaan elke niet-toerekenbare onmogelijkheid om de verplichtingen van de overeenkomst na te komen, zoals onder andere, maar niet uitsluitend: brand, ongevallen, softwarestoringen, computerstoringen, storingen of uitvallen van internet, telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, onverwachte wegwerkzaamheden, oponthoud in het verkeer, ziekte, overheidsmaatregelen, epidemieën, en pandemieën.

16.3. Astrid ten Bosch stelt jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van de overmachtsituatie.

16.4. In geval van overmacht zoekt Astrid ten Bosch samen met jou naar een passende oplossing, al dan niet en indien mogelijk om de overeenkomst alsnog na te komen.

16.5. In geval van overmacht hoeft Astrid ten Bosch jou geen schadevergoeding te betalen.

16.6. In geval van overmacht heb je als Zakelijke klant geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.

16.7. In geval van overmacht heb je als Zakelijke klant geen recht jouw verplichtingen op te schorten, tenzij anders overeengekomen.

Bij jou

16.8. Ook jij moet een overmachtsituatie aan jouw zijde zo spoedig mogelijk aan Astrid ten Bosch bekend maken.

17. Herroepingsrecht

Algemeen

17.1. Je mag als Consument de overeenkomst op afstand binnen een bedenktijd van 14 dagen herroepen.

17.2. De bedenktijd gaat bij (digitale) diensten en digitale inhoud in op de dag dat de overeenkomst op afstand wordt gesloten. De bedenktijd gaat bij fysieke producten in op de dag waarop jij, of een door jou aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Wanneer je meerdere producten hebt besteld in één bestelling, dan gaat de bedenktijd in wanneer je, of een door jouw aangewezen derde die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen.

17.3. Wanneer je gebruik maakt van het herroepingsrecht, dan moet je dit melden door middel van het modelformulier voor herroeping (*bijlage 1*), of op een andere ondubbelzinnige wijze aan Astrid ten Bosch.

17.4. Astrid ten Bosch stuurt je na melding van herroeping zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.

17.5. Astrid ten Bosch vergoedt alle betalingen door jou gedaan, binnen 14 dagen vanaf de dag dat u de herroeping meldt, met inbegrip van leveringskosten.

17.6. Astrid ten Bosch maakt voor betalingen als bedoeld in lid 5 van dit artikel gebruik van hetzelfde betaalmiddel als door jou is gebruikt, tenzij je uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en hierdoor geen kosten heeft.

17.7. Astrid ten Bosch is bij terugbetaling zoals genoemd in lid 5 van dit artikel niet verplicht bijkomende kosten te betalen wanneer je uitdrukkelijk voor een andere wijze van de door Astrid ten Bosch aangeboden minst kostbare wijze van terugbetaling en/of standaardlevering hebt gekozen.

17.8. Je zendt zo snel mogelijk het product of de producten terug, in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de herroeping.

17.9. Je moet in geval van herroeping zelf de kosten van retour betalen.

17.10. Je zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, wanneer mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Astrid ten Bosch verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

17.11. Het risico en de bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij jou.

Verplichtingen van Consument tijdens de bedenktijd

17.12. Je zal tijdens de bedenktijd zorgvuldig omgaan met het fysieke product en de verpakking. Je zal het product slechts uitpakken of gebruiken op zo'n manier die nodig is om de aard, kenmerken en de werking van het product vast te stellen.

17.13. Je bent aansprakelijk voor waardevermindering van het fysieke product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan genoemd in vorig lid.

17.14. Je bent niet aansprakelijk voor waardevermindering van het fysieke product als aan u niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijke verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt.

Uitzonderingen

17.15. Je hebt als Consument geen herroepingsrecht in geval je een dienst afneemt van Astrid ten Bosch, en:

- de nakoming daarvan al heeft plaatsgevonden;
- de uitvoering van de dienst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van jou;
- en je verklaard hebt afstand te doen van jouw herroepingsrecht zodra Astrid ten Bosch zou beginnen met nakoming van de overeenkomst.

17.16. Je hebt als Consument geen herroepingsrecht wanneer het gaat om een dienst die strekt tot de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, wanneer in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien.

Voorbeelden: pakketreizen, workshops, cursussen.

17.17. Je hebt als Consument geen herroepingsrecht in geval van de levering van volgens specificaties van Consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

17.18. Je hebt als Consument geen herroepingsrecht in geval van een overeenkomst voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd voor zover:

- de nakoming is begonnen;
- de overeenkomst voor jou Consument een betalingsverplichting inhoudt;
- de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van jou;
- je verklaard hebt afstand te doen van jouw herroepingsrecht;
- Astrid ten Bosch een bevestiging heeft gestuurd zoals genoemd in artikel 4.2.

Zakelijke klant

17.19. Het herroepingsrecht geldt niet voor Zakelijke klant.

18. Tussentijdse beëindiging

Opzegging algemeen

18.1. We mogen de overeenkomst allebei tussentijds per direct door opzegging beëindigen. Wanneer je als Consument opzegt, dan wordt artikel 17 in acht genomen.

Als je een fysiek product koopt, dan kun je nadat het herroepingsrecht is afgelopen of als het herroepingsrecht niet (meer) geldt, de overeenkomst niet (tussentijds) beëindigen. Dit geldt ook voor digitale inhoud of digitale diensten die in één keer in zijn geheel worden geleverd.

Opzegging door jou

18.2. Astrid ten Bosch behoudt, wanneer het herroepingsrecht niet (meer) van toepassing is, in geval van opzegging van een overeenkomst door jou aanspraak op betaling van het volgende bij de volgende diensten:

- A. Diensten voor Zakelijke klant**
het totaal overeengekomen bedrag.
- B. Diensten op basis van uurtarief (voor Zakelijke klant / Consument)**
de reeds gewerkte uren.
- C. Cursussen (gegeven aan Consument)**
betaling naar evenredigheid van het aantal delen dat is geweest.
- D. Workshops (gegeven aan Consument)**
wanneer je opzegt voordat de workshop plaatsvindt, dan heb je recht op je geld terug.
- E. Visualisaties in opdracht (voor Consument)**
wanneer Astrid ten Bosch het eerste concept heeft geleverd: 80% van het totaal overeengekomen bedrag.
- F. Pakketreizen**
Tenzij Astrid ten Bosch iets anders met jou overeenkomt, geldt als beëindigingsvergoeding de hieronder afgesproken percentages (gefixeerde schade) die gebaseerd zijn op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparingen en inkomsten die Astrid ten Bosch verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de eventueel verschuldigde reserveringskosten:
 - i.** Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling maar niet meer dan 35% van de reissom;
 - ii.** Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
 - iii.** Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - iv.** Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - v.** Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;

vi. Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;

vii. Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Daarnaast behoudt Astrid ten Bosch bij alles behalve pakketreizen recht op de reeds gemaakte onkosten, en/of eventueel aanvullende naar redelijkheid vast te stellen vergoeding.

18.3. Als een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een reisovereenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Astrid ten Bosch aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de hiervoor bedoelde reiziger(s) wijzigt de reissom conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de reguliere betalingsregels die Astrid ten Bosch hanteert. Als het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of als de reizigers het niet accepteren, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.

18.4 Het totaalbedrag van beëindigingsvergoeding en de gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. De Astrid ten Bosch brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

18.5. Je hebt wanneer zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen. In dat geval heb je recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan je geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

Opzegging door Astrid ten Bosch

18.6. Astrid ten Bosch behoudt in geval van opzegging van een overeenkomst door haarzelf aanspraak op betaling van het volgende bij de volgende diensten:

A. Diensten op basis van uurtarief (voor Zakelijke klant / Consument)

de reeds gewerkte uren.

B. Cursussen/Workshops

wanneer Astrid ten Bosch opzegt voordat de cursus/workshop plaatsvindt, dan heb je recht op je geld terug. Bestaat de cursus/workshop uit meerdere delen, dan heeft Astrid ten Bosch recht op betaling naar evenredigheid van het aantal delen dat is geweest.

C. Visualisaties in opdracht

wanneer Astrid ten Bosch het eerste concept heeft geleverd: 80% van het totaal overeengekomen bedrag.

D. Pakketreizen

Astrid ten Bosch kan de pakketreisovereenkomst beëindigen en jou alle voor de pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetalen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, wanneer:

- i. het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en je door Astrid ten Bosch van de beëindiging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 1. twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 2. zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;
 3. achtenveertig uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren;
- ii. Astrid ten Bosch de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en Astrid ten Bosch jou er onverwijld en vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt beëindigd.

Wanneer Astrid ten Bosch de pakketreisovereenkomst beëindigt op grond van andere redenen dan bovenstaand, dan is zij jou wel een eventuele schadevergoeding verschuldigd. Ook moet ze jou dan alle reeds betaalde bedragen volledig terugbetalen.

Daarnaast behoudt Astrid ten Bosch bij alles behalve pakketreizen recht op de reeds gemaakte onkosten, en/of eventueel aanvullende naar redelijkheid vast te stellen vergoeding.

18.7. Astrid ten Bosch verricht alle terugbetalingen op grond van dit artikel die door of namens jou voor de pakketreis zijn betaald, minus een passende beëindigingsvergoeding. Dit doet zij uiterlijk binnen 14 dagen na de beëindiging van de pakketreisovereenkomst.

Ontbinding

18.8. Wij mogen allebei de overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De tekortschietende partij moet eerst in gebreke gesteld worden en een redelijke termijn gegeven worden om na te komen, behalve als de nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.

18.9. Astrid ten Bosch behoudt in geval van ontbinding van een overeenkomst door één van ons op grond van vorig lid altijd aanspraak op betaling conform lid 6 van dit artikel, behalve als het om pakketreizen gaat. Bij pakketreizen gelden de regels zoals in artikel 12.

18.10. Wanneer de overeenkomst ontbonden wordt op grond van dit artikel, en je op moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst hebt ontvangen, dan zullen deze prestaties geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

Gevolgen

18.11. Astrid ten Bosch hoeft jou geen schadevergoeding te betalen wanneer Astrid ten Bosch een overeenkomst met jou als Zakelijke klant ontbindt of opzegt.

19. Aansprakelijkheid ten opzichte van Consumenten

19.1. Astrid ten Bosch is alleen aansprakelijk voor schade die aan Astrid ten Bosch is toe te rekenen.

19.2. Astrid ten Bosch is niet aansprakelijk voor schade doordat Astrid ten Bosch van door Consument gegeven onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie is uitgegaan.

19.3. Tenzij bij pakketreizen boekingsfouten aan jou zijn te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt, kan Astrid ten Bosch haar aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken:

- A.** voor schade door fouten vanwege technische mankementen in het boekingssysteem die aan Astrid ten Bosch zijn te wijten;
- B.** voor schade door fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt wanneer Astrid ten Bosch ermee heeft ingestemd de boeking van een pakketreis te regelen.

19.4. Astrid ten Bosch is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor kleurafwijkingen van beelden op niet-gekalibreerde beeldschermen.

19.5. Astrid ten Bosch is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor weersomstandigheden tijdens een pakketreis.

19.6. Astrid ten Bosch is niet aansprakelijk voor schade aan haar, uw of andermans eigendommen bij een workshop/cursus/pakketreis, tenzij het haar wel is toe te rekenen. Verricht jij of de deelnemer waarvoor je de overeenkomst hebt gesloten dus schade aan de eigendommen van Astrid ten Bosch, aan jouw eigen eigendommen of aan die van deelnemers van een workshop/cursus/pakketreis, dan ben jij (of de deelnemer) aansprakelijk.

19.7. Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd, tenzij in deze Algemene voorwaarden of wettelijk anders is geregeld.

19.8. De aansprakelijkheid van Astrid ten Bosch is voor schade omtrent pakketreizen beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij:

- A.** deze schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van Astrid ten Bosch;
- B.** de schade bestaat uit persoonlijk letsel.

Mocht er op enige vorm van schade een verdrag of verordening van de Europese Unie van toepassing zijn, dan staat het Astrid ten Bosch vrij om zich te beroepen

op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die de betreffende regelgeving toekent of toestaat.

19.9. Wanneer Astrid ten Bosch aansprakelijk is voor andere overeenkomsten dan pakketreisovereenkomsten, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met eigen risico. Wanneer een (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag ontbreekt, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

20. Aansprakelijkheid ten opzichte van Zakelijke klanten

20.1. Artikel 19 is ook van overeenkomstige toepassing op Zakelijke klanten.

20.2. Astrid ten Bosch is tegenover jou als Zakelijke klant alleen aansprakelijk voor schade die jij lijdt indien deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

20.3. Wanneer Astrid ten Bosch aansprakelijk is voor enige schade, dan is Astrid ten Bosch alleen aansprakelijk voor schade die direct voortvloeit uit of verband heeft met de overeenkomst ("directe schade"). Onder directe schade wordt verstaan:

- A.** redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- B.** redelijke kosten gemaakt om een gebrekkige prestatie van Astrid ten Bosch aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zover deze aan Astrid ten Bosch toegerekend kunnen worden;
- C.** redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover jou als Zakelijke klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

20.4. Astrid ten Bosch is tegenover jou als Zakelijke klant niet aansprakelijk voor indirecte schade, ofwel schade die niet in rechtstreeks causaal verband staat met een toerekenbare tekortkoming van Astrid ten Bosch. Hieronder wordt begrepen, maar dit is niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.

20.5. Jij als Zakelijke klant vrijwaart Astrid ten Bosch ter zake van aanspraken van derden, die stellen schade te hebben geleden door of in verband met de werkzaamheden die door Astrid ten Bosch ten behoeve van u als Zakelijke klant zijn uitgevoerd.

20.6. Jij als Zakelijke klant vrijwaart Astrid ten Bosch voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door u verstrekte informatie, gegevens, media en bescheiden die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

21. Intellectuele eigendomsrechten

21.1. Astrid ten Bosch behoudt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, de rechten en bevoegdheden voor die Astrid ten Bosch toekomen op grond van het intellectuele eigendomsrecht.

21.2. Je mag niet zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Astrid ten Bosch vervaardigde werken verveelvoudigen, openbaar maken of op een andere manier ter kennis van derden brengen, tenzij anders overeengekomen of anders voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.

21.3. Onder vervaardigde werken wordt onder andere verstaan, maar dit is niet beperkt tot: illustraties, visualisaties, kunstwerken, workshop- en/of cursusmateriaal die Astrid ten Bosch heeft vervaardigd.

21.4. Conceptversies mogen nooit verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden door jou.

21.5. Vervaardigde werken mogen niet anders of langer gebruikt worden dan overeengekomen.

21.6. Vervaardigde werken mogen niet aangepast/bewerkt of bijgesneden worden, behalve na toestemming van Astrid ten Bosch of wanneer door Astrid ten Bosch gecommuniceerd wordt op welke manier dat mag.

21.7. Je moet de naam van Astrid ten Bosch vermelden of laten staan bij vervaardigde werken.

21.8. Astrid ten Bosch heeft het recht haar naam altijd door jou te laten verwijderen bij een vervaardigd werk. Je moet hiervoor alle medewerking geven.

21.9. Is er niet afgesproken waarvoor de vervaardigde werken gebruikt mogen worden, dan mogen zij in ieder geval voor interne en externe communicatie-uitingen gebruikt worden, zoals: je website, in interne documenten, in presentaties, of op social media.

21.10. De intellectuele eigendomsrechten die rusten op de vervaardigde werken blijven bij Astrid ten Bosch en worden niet overgedragen aan jou.

21.11. Het is jou niet toegestaan om:

A. enig verkregen (gedeeltelijk) intellectueel eigendomsrecht aan derden over te dragen; en/of

B. een licentie uit een met Astrid ten Bosch gesloten overeenkomst aan derden te geven,

behalve wanneer jouw gehele onderneming wordt overgedragen als je de hoedanigheid hebt als Zakelijke klant, of behalve wanneer Astrid ten Bosch schriftelijk toestemming geeft.

21.12. Tenzij de gevolgen daarvan in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid, is het jou zonder de voorafgaande toestemming van Astrid ten Bosch niet toegestaan door de vervaardigde werken te gebruiken of verder te laten uitwerken, en de licentie komt te vervallen:

A. wanneer je jouw betalingsverplichtingen niet of niet volledig nakomt of op een andere manier in gebreke bent;

B. wanneer de Opdracht voortijdig wordt beëindigd zoals genoemd in artikel 17 of 18;

C. in geval van jouw faillissement, tenzij de intellectuele eigendomsrechten volledig aan jou zijn overgedragen.

21.13. Astrid ten Bosch behoudt de vrijheid, met inachtneming van uw belangen, om door Astrid ten Bosch vervaardigde werken zelf direct na levering aan u te gebruiken voor: het online portfolio van Astrid ten Bosch (zoals op social media en eigen website), het offline portfolio van Astrid ten Bosch eigen publiciteit, verwerving van opdrachten, en andere manieren van zelfpromotie, zoals het openbaar maken en verveelvoudigen van drukwerk ter zelfpromotie. Uitzondering is wanneer u hier uitdrukkelijk van tevoren bezwaar tegen maakt en tussen ons schriftelijk afspraken gemaakt zijn over gebruik.

22. Klachten

22.1. Klachten over de (uitvoering van de) overeenkomst, moeten binnen bekwame tijd nadat je een gebrek hebt ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Astrid ten Bosch.

22.2. Wanneer een gebrek later dan de in het vorige lid genoemde termijn wordt gemeld, dan kan je geen beroep meer doen op eventuele prijsvermindering, herstel, vervanging, ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.

22.3. Astrid ten Bosch beantwoordt klachten binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. Wanneer de klacht een langere verwerkingstijd vraagt, dan laat Astrid ten Bosch binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht aan u weten wanneer je een antwoord kan verwachten.

22.4. Je moet Astrid ten Bosch in ieder geval 6 weken de tijd geven om de klacht in onderling overleg op te lossen, tenzij het redelijk is dat Astrid ten Bosch langer de tijd krijgt.

22.5. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

23. Overige bepalingen

23.1. Op de rechtsverhouding tussen ons is het Nederlands recht van toepassing.

23.2. We zullen pas een beroep op de rechter doen nadat we ons tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

23.3. Astrid ten Bosch is op ieder moment bevoegd wijzigingen aanbrengen in deze voorwaarden, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Astrid ten Bosch stuurt jou de gewijzigde voorwaarden tijdig toe.

23.4. Is geen tijdstip van inwerkingtreding medegedeeld aan jou, dan treden de wijzigingen tegenover jou in werking wanneer jou de wijziging is medegedeeld.

23.5. Bij nietigheid of vernietigbaarheid van een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden, zullen de overige bepalingen van kracht blijven.

23.6. In het geval van nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling, zullen we in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan:

Astrid ten Bosch

Koningin Wilhelminalaan 91

2274 AB Voorburg

info@astridtenbosch.com

Ik/Wij (*) deel/delen (*) Astrid ten Bosch hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)

[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.