

# | Algemene voorwaarden

Schrijftrainingen van tekstmodel.nl

Vragen? Bel 06 50 481 484

# | Algemene voorwaarden

## Schrijftrainingen van tekstmodel.nl

Dit zijn de algemene voorwaarden van tekstmodel.nl, inclusief de klachtenregeling en de privacyverklaring. De voorwaarden gelden voor de online trainingen, de VIP Coaching en de in-company trainingen van tekstmodel.

### Wie is wie?

**Wij** Wij zijn XL Learning, St. Janstraat 22c, 6595 AC Ottersum. Tekstmodel.nl is een label van XL Learning. XL Learning is een VOF en staat ingeschreven bij de KvK onder nummer 61512389. Het BTW-nummer is NL854373214B01. Paula van Gemen is het aanspreekpunt.

**Jij** Jij bent een klant van ons. Want je:

- volgt een online training en/of;
- krijgt VIP Coaching en/of;
- doet mee met een in-company training en/of;
- organiseert een training voor één of meer van jouw medewerkers.

### Wat vind je waar?

Online training voor individuele cursisten	Deel 1 Pagina 2
VIP Coaching voor individuele cursisten	Deel 2 Pagina 3
In-company training voor bedrijven	Deel 3 Pagina 4
Klachtenregeling	Deel 4 Pagina 6
Privacyverklaring	Deel 5 Pagina 7

# Deel 1

## Online training voor individuele cursisten

### 1.1 Klant worden

- a. Je koopt de online training van tekstmodel online via [www.tekstmodel.nl](http://www.tekstmodel.nl).
- b. Je betaalt de online training via iDeal.
- c. Je krijgt toegang tot de training zodra je betaald hebt.
- d. Je hebt 14 dagen bedenktijd. Is de training niet wat je zocht? Laat het ons binnen 14 dagen weten. Je hoeft geen reden op te geven. Je krijgt je geld binnen 30 werkdagen terug.

### 1.2 Klant zijn

- a. Je zorgt zelf voor de apparatuur en een internetverbinding om de training te kunnen volgen.
- b. Je kunt de training tot 1 jaar na aankoop volgen.
- c. Het is niet de bedoeling dat je je inloggegevens met anderen deelt. Gebeurt dit toch, dan beëindigen we jouw toegang tot de training. Je krijgt je geld niet terug.
- d. Je verwacht van ons een goede training. Daartegenover staat dat wij van jou verwachten dat je je volledig inzet voor deze training. Zo zorgen wij samen voor een goed resultaat.
- e. Als je teksten aan ons voorlegt, gaan wij hier vertrouwelijk mee om. Lees ook onze Privacyverklaring, deel 5, pagina 7.
- f. Wij delen graag onze kennis omdat we zoveel mogelijk mensen willen inspireren. Wil je cursusmateriaal met anderen delen? Vraag eerst toestemming via [info@tekstmodel.nl](mailto:info@tekstmodel.nl).
- g. Wij doen ons best om jou een zo goed mogelijke trainingservaring te geven en doen er alles aan om jou – onze klant (en dus Koning) – tevreden te stellen. Ben je toch ergens niet tevreden over? Laat het ons meteen weten. Dan geef je ons de kans te verbeteren. Lees ook onze Klachtenregeling, deel 4, pagina 6.



# Deel 2

## VIP Coaching

### 2.1 Coaching aanvragen

- a. Je krijgt een offerte van ons met ons advies over de aanpak en de kosten van de coaching.
- b. Ga je akkoord, dan mag je ons dit mondeling, schriftelijk of per e-mail laten weten. Vervolgens bevestigen we de afspraken per e-mail aan jou.
- c. We sturen een factuur voor het afgesproken bedrag. De betaaltermijn is 14 dagen.
- d. De coaching start zodra de betaling binnen is. Combineer je de coaching met een online training? Dan kun je met de online training starten zodra de betaling binnen is. Verder gelden aanvullend alle afspraken voor de online training, deel 1, pagina 2.

### 2.2 Coaching krijgen

- a. We maken samen afspraken over de coachsessies: wanneer ze plaatsvinden, waar ze plaatsvinden (als ze live zijn), hoe ze plaatsvinden (telefoon, skype, e-mail, video) en hoelang ze duren.
- b. Kun je een keer een afspraak niet nakomen? Dat begrijpen we. Laat het ons op tijd weten. We brengen geen kosten in rekening, want we gaan ervan uit dat je niet voor niets afzegt. Kunnen wij een keer een afspraak niet nakomen, dan rekenen we erop dat je daar ook begrip voor hebt.
- c. Je verwacht van ons een goede coaching. Daartegenover staat dat wij van jou verwachten dat je je volledig inzet voor deze coaching en alle adviezen meteen in de praktijk toepast. Zo zorgen wij samen voor een goed resultaat.
- d. Als je teksten aan ons voorlegt, gaan wij hier vertrouwelijk mee om. Lees ook onze Privacyverklaring, deel 5, pagina 6.
- e. Wij delen graag onze kennis omdat we zoveel mogelijk mensen willen inspireren. Wil je cursusmateriaal met anderen delen? Vraag eerst toestemming via [info@tekstmodel.nl](mailto:info@tekstmodel.nl).
- f. Wij doen ons best om jou een zo goed mogelijke coachingservaring te geven en doen er alles aan om jou – onze klant (en dus Koning) – tevreden te stellen. Ben je toch ergens niet tevreden over? Laat het ons meteen weten. Dan geef je ons de kans te verbeteren. Lees ook onze Klachtenregeling, deel 4, pagina 7.

# Deel 3

## In-company training (online en live)

### 3.1 Advies over trainingen

- a. Je krijgt een offerte van ons met ons advies over de kosten en de aanpak van de training. Je leest hierin wat er bij het tarief is inbegrepen zo weet je precies waar je aan toe bent.
- b. Ga je akkoord, dan kun je ons dit mondeling, schriftelijk of per e-mail laten weten.
- c. Wij bevestigen de afspraken per e-mail aan jou. Die afspraken gaan onder andere over de inhoud van de training, de aanpak, de trainingslocatie, de facturatie, de betaaltermijn en een eventuele annuleringsregeling. Eventueel stellen we samen een contract op.
- d. Kan de training niet doorgaan op de datum waarop we deze hadden ingepland? Kan gebeuren. Laat het ons snel weten. We plannen dan een nieuwe datum. Kan de training niet doorgaan door overmacht van onze kant, dan rekenen we ook op je begrip. We laten het zo snel mogelijk weten en plannen een nieuwe afspraak.
- e. (Alleen voor online) De bedenktijd van 14 dagen voor online trainingen voor individuele cursisten geldt niet voor de online training voor bedrijven. Als je de seats eenmaal gekocht hebt, kun je deze niet meer annuleren.

### 3.2 Uitvoering van trainingen

- a. (Alleen voor online) Je zorgt er zelf voor dat alle medewerkers de juiste middelen hebben om de training te kunnen volgen. Wij adviseren je over wat je nodig hebt.
- b. (Alleen voor online) Iedere cursist heeft tot 1 jaar na aankoop toegang tot de training.
- c. (Alleen voor online) Het is niet de bedoeling dat meerdere collega's gebruikmaken van één online account.
- d. Bij een live training, zorg jij zelf voor de locatie en catering. Tenzij we andere afspraken hebben gemaakt.
- e. Je kunt rekenen op een vakkundige en enthousiaste inzet voor jouw project. Daartegenover staat dat wij van jou verwachten dat je je volledig inzet om de training perfect te organiseren en intern duidelijk te communiceren over het nut van de training. Zo zorgen wij samen voor een goed resultaat.
- f. Wij zetten ons ervoor in om iedereen gemotiveerd te krijgen om op een andere manier te schrijven. We kunnen alleen geen garantie bieden dat iedereen de tips daadwerkelijk toepast in de praktijk.
- g. In onze live trainingen maken we gebruik van jullie eigen teksten. We gaan vertrouwelijk om met deze teksten. Lees ook onze Privacyverklaring, deel 5, pagina 7. Wij delen graag onze kennis omdat we zoveel mogelijk mensen willen inspireren. Wil je cursusmateriaal met anderen delen? Vraag eerst toestemming via [info@tekstmodel.nl](mailto:info@tekstmodel.nl).

- h. Wij delen graag onze kennis omdat we zoveel mogelijk mensen willen inspireren. Wil je cursusmateriaal met anderen delen? Vraag eerst toestemming via [info@tekstmodel.nl](mailto:info@tekstmodel.nl).
- i. Wij doen ons best om jou een zo goed mogelijke trainingservaring te geven en doen er alles aan om jou – onze klant (en dus Koning) – tevreden te stellen. Ben je toch ergens niet tevreden over? Laat het ons meteen weten. Dan geef je ons de kans te verbeteren. Lees ook onze Klachtenregeling, deel 4, pagina 6.

# Deel 4

## Klachtenregeling

### 4.1 Klacht indienen

- a. We doen er alles aan om jou – onze klant – tevreden te stellen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet blij mee bent. Heb je een klacht over tekstmodel.nl? Stuur een mail naar Paula van Gemen via [info@tekstmodel.nl](mailto:info@tekstmodel.nl). Omschrijf je klacht zo uitgebreid mogelijk. Je mag ook bellen als je dat fijner vindt: 06 50 481 484.

### 4.2 Klacht behandelen

- a. Wij gaan vertrouwelijk om met jouw klacht.
- b. Wij nemen binnen 8 dagen contact met je op om de klacht te bespreken. Samen maken we afspraken over een goede oplossing voor de klacht. Daarbij hanteren we het principe: klant = Koning. We doen er alles aan om jou dat te laten merken.
- c. Hebben we meer dan 8 dagen nodig om een oplossing te bieden, dan laten we jou dit ook weten. In ieder geval duurt onze oplossing nooit langer dan 4 weken.
- d. Wij bevestigen onze oplossing per e-mail aan jou. We vragen jou vervolgens om aan ons te bevestigen dat je tevreden bent met de oplossing.
- e. Wij bewaren onze afspraken in een dossier gedurende twee jaar.

### 4.3 Mediator inschakelen

- a. Ben je niet tevreden over de manier waarop we de klacht willen oplossen? Of komen we er samen niet uit? Dan schakelen we op onze kosten een mediator in van Koek & Ei Mediation, [www.koekenei-mediation.nl](http://www.koekenei-mediation.nl) en vragen om een bindend advies uit te brengen. Uiteraard volgen wij dit advies op.

# Deel 5

## Privacyverklaring

### 5.1 Privacy van onze cursisten

- a. Wij respecteren jouw privacy. Persoonlijke gegevens zoals je naam en e-mailadres behandelen we altijd vertrouwelijk. We houden ons daarbij aan de wettelijke voorschriften die gelden voor de verwerking van persoonlijke gegevens. Ook hebben we de juiste maatregelen genomen om jouw persoonlijke gegevens te beveiligen.
- b. Wij evalueren de trainingen na afloop individueel. We gebruiken jouw antwoorden om onze trainingen nog verder te verbeteren. We delen de antwoorden alleen met de leidinggevende (als het om een in-company training gaat).

### 5.2 Optimale dienstverlening

- a. Om de online training te kunnen volgen, moet je inloggen. Je maakt hiervoor zelf jouw wachtwoord aan; wij kennen jouw wachtwoord niet. Je kunt altijd je wachtwoord veranderen.
- b. Als je inlogt, zien wij welke lessen je volgt. Zo kunnen we jou zo goed mogelijk begeleiden en helpen wanneer dat nodig is. We geven jouw gegevens nooit door aan anderen buiten tekstmodel. Wel kunnen we jouw gegevens delen met de leidinggevende als het om een in-company training gaat.

### 5.2 Vertrouwelijkheid teksten

- a. In ons werk zien we heel veel teksten voorbij komen. We gaan zorgvuldig om met alle informatie die we van jou/jouw bedrijf krijgen. Als dit gewenst is, kunnen we een aparte geheimhoudingsverklaring met elkaar afspreken.
- b. Volg je een in-company training, dan gebruiken we jouw teksten om het cursusmateriaal op maat te maken. Jouw collega's zien dit materiaal dus. We gaan ervan uit dat jijzelf gevoelige informatie weglaat.
- c. Volg je de online training, dan kan het zijn dat je feedback krijgt op een eigen tekst. We geven feedback op jouw tekst in videovorm. Deze video plaatsen we online op het besloten forum voor cursisten. We gaan ervan uit dat jijzelf gevoelige informatie weglaat.