



## **Algemene Leveringsvoorwaarden**

In dit document zijn de leveringsvoorwaarden van Student Support Services te Amsterdam opgenomen. In dit document wordt onder afnemer verstaan de persoon die diensten afneemt van Student Support Services en daartoe mondeling of schriftelijk een vorm van studiehuiswerkbegeleiding is overeengekomen.

De leveringsvoorwaarden worden in ieder geval meegezonden met de eerste uitnodiging voor een afspraak en waar mogelijk bij iedere volgende afspraak. Deze worden gezien als geaccepteerd op het moment dat de eerste afspraak effectief begint of dat een factuur wordt betaald. Lees deze leveringsvoorwaarden dus zorgvuldig en neem kennis van de updates als die worden ontvangen. Indien toelichting nodig is, zal deze te allen tijde worden verschaft. Indien de leveringsvoorwaarden niet geaccepteerd kunnen worden, dan kan er geen begeleiding in welke vorm dan ook plaatsvinden.

Aanvullend de eerder verstrekte algemene voorwaarden en op deze update, inclusief richtlijnen met betrekking tot de omgang met de situatie inzake Covid-19, zijn er aanvullingen op het covid-19 protocol en met betrekking tot de verhuizing naar een nieuwe locatie, effectief per 22 april 2021. Op het moment dat de CoVid-19 Pandemie en de coronabesmettingen zijn bedongen, zullen deze richtlijnen en aanvullingen komen te vervallen. Hiervan zal aanvullend bericht apart worden gegeven.

Per 22 april 2021 verhuist Student Support Services naar een nieuwe locatie, namelijk Kabelweg 57, 1014 BA te Amsterdam, dat gelijk het oude adres in de nabijheid is van station Sloterdijk te Amsterdam. Het kantoor is gevestigd op de zesde etage aldaar in unit 6.01. In dit gebouw is een receptie aanwezig. Ieder bezoeker dient zich te houden aan de richtlijnen van de beheerders en receptionisten van het gebouw. Student Support Services aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor gebeurtenissen binnen het gebouw, vervreemding van eigendom of anderszins.

## **Gentlemen's agreement**

Voor en boven alles is het handelen van Student Support Services op basis van eer en geweten en de gangbare fatsoensnormen op informele basis en wederzijds vertrouwen, waarbij een mondelinge afspraak geldt als een overeenkomst op het niveau van "gentlemen's agreement" en uiterste inspanning wordt gedaan om de dienst zo goed als maar kan te leveren. De samenwerking is op basis van wederzijds respect. Alle vooroordelen ten aanzien van personen of omstandigheden zijn ongewenst en worden nimmer getolereerd.

## **Protocol Covid-19**

Met het uitbreken van een pandemie door het coronavirus is de omgang veranderd in de maatschappij en bij Student Support Services en Personal Coaching Services. Richtlijnen die verplicht gevolgd worden door zowel het bedrijf als de klanten zijn als volgt:

- De richtlijnen van de overheid en RIVM in het bijzonder worden onverkort in acht genomen;

- Bij ieder aanscherping of versoepeling wordt ervan uitgegaan dat deze vanzelfsprekend, met respect en met zorgvuldigheid worden opgevolgd, zonder dat de algemene leveringsvoorwaarden zijn geüpdatet, danwel de interne richtlijnen aangepast;
- Geen direct contact;
- Minimaal 1,5 meter afstand van andere personen in het gebouw, wat inhoud dat ruimte wordt gegeven in de gangen, trappenhuizen, garage en lift;
- Rekening houden dat de toiletruimtes klein zijn en dat de afstandsregel daar minder makkelijk is te handhaven. Geef elkaar alle ruimte en wacht desnoods;
- Neem bij voorkeur de lift niet of alleen;
- Handen worden gewassen en/of ontsmet;
- Indien er ziekteverschijnselen zijn, zoals bedoeld door de overheid/RIVM, dan kan een consult op kantoor niet doorgaan en worden naar alternatieven op afstand aangeboden;
- Consulten in kantoor zijn met één persoon tegelijk;
- In kantoor is een afstand van minimaal 1,5 m gecreëerd;
- Er wordt afstandelijk gewerkt via een Dropbox en mondelinge aanwijzingen, danwel uitleg via een bord;
- De werkplek wordt na ieder bezoek gereinigd met ontsmettingsmiddelen;
- Eventueel aanvullende maatregelen, versoepelingen of ontwikkelingen in de pandemie worden geacht opgevolgd worden, ook al zijn deze nog niet opgenomen in dit protocol;
- Student Support Services houdt zich strikt aan de regels, vermijdt alle risico's en kan op geen enkel manier verantwoordelijk gesteld worden, danwel verantwoording nemen voor onverhoopte besmetting, noch aansprakelijk gesteld worden in enige vorm;
- Indien vertegenwoordigers van Student Support Services en Personal Coaching Services besmet worden door een klant en dit een gevolg is van negeren van regels door de betrokkene, zal eventuele schade wel verhaald worden. Hier wordt op voorhand geenszins van uitgegaan.
- Toevoeging: in geval van afmelding door ziekteverschijnselen zoals bedoeld door RIVM/Rijksoverheid, is het verzoek om dat binnen een redelijke termijn te doen en niet vlak voor de afspraak. Bij afzeggen 12 uur of langer voor de afspraak, worden gedurende de aangescherpte regelgeving geen kosten in rekening gebracht. Daarna zal in verband met op voorhand gemaakte kosten 25% van het geboekte consult in rekening gebracht worden en minder dan 6 uur voor de geplande afspraak, 50% van het geboekte consult, tenzij Student Support Services of personal coaching services dat uit coulance wegwuift. Praktisch gezien, wordt uitgegaan van het karakter van de gentlemen's agreement en kosten niet gemaakt hoeven te worden.

Student Support Services en Personal Coaching Services gaan los van deze pandemie uit dat al haar cliëntèle en zichzelf te allen tijde zorgdragen dat verspreiding van ziekte wordt voorkomen en de medemens met respect wordt behandeld.

#### **Attentie:**

**Aanvullend het bovenstaande in relatie tot Covid-19, is er steeds een situatie dat gedeeltelijke of algehele lockdowns tot de mogelijkheden behoren. In het geval een dergelijke maatregel wordt genomen, zal apart per persoonlijk bericht en persoonlijke communicatie overlegd worden hoe de ondersteuning zal worden voortgezet. In alle**

gevallen kunnen in principe de consulten online in verschillende vormen uitgevoerd worden.

## Voortzetting Algemene Leveringsvoorwaarden

### Begeleiding, ondersteuning en coaching

**Onder begeleiding** wordt verstaan dat Student Support Services een persoon begeleidt in het studieproces.

**Onder ondersteuning** wordt verstaan dat Student Support Services een persoon in het studieproces ondersteunt in de vorm van studiehuiswerkbegeleiding. Om die reden zijn de werkzaamheden vrijgesteld van BTW

### De toepasselijkheid algemene leveringsvoorwaarden

De toepasselijkheid van deze algemene leveringsvoorwaarden is op alle overeenkomsten en aanbiedingen, mondeling of schriftelijk, vanuit Student Support Services aan een persoon gedaan. Ze zijn ook toepasselijk als binnen een project de diensten van derden, andere partijen dan Student Support Services worden ingeroepen op verzoek van de persoon waarmee een overeenkomst is en die derde partij onder de supervisie van Student Support Services acteert.

Bij overeenkomst tussen een persoon en Student Support gelden de algemene voorwaarden van Student Support Services exclusief en onverkort. Indien wijzigingen optreden gelden die wijzigingen eveneens voor bestaande overeenkomsten.

Indien een mondelinge overeenkomst wordt bereikt, geldt deze als gelijk aan schriftelijke overeenkomst en houdt Student Support Services onverkort en onbepaald alle rechten.

Offertes hebben een beperkte geldigheid van 7 (zeven) dagen na dagtekening of mondelinge bieding, tenzij anders overeengekomen.

Overeenkomsten hebben een bepaalde duur die mondeling of schriftelijk zijn overeengekomen. Indien geen duur is overeengekomen gelden de actuele uurtarieven per afgenomen uur. De tarieven kunnen periodiek worden aangepast. In principe wordt alleen gewerkt op uurbasis en in hoogst uitzonderlijke gevallen in langdurige overeenkomsten.

De overeenkomst gaat in op het moment dat een schriftelijke overeenkomst is getekend of de mondelinge afspraken van kracht worden op het moment dat de diensten daadwerkelijk worden afgenomen. **Men wordt geacht akkoord te gaan met de leveringsvoorwaarden** op het moment dat men een overeenkomst, in welke vorm dan ook, aangaat. In alle gevallen geldt de acceptatie van een uitnodiging, de afname van een consult-uur, het betalen van een factuur of de mondelinge toezegging te allen tijde als akkoord. De leveringsvoorwaarden zijn in alle gevallen onvoorwaardelijk en niet herroepbaar geaccepteerd bij aanneming van factuur en betaling van deze. De leveringsvoorwaarden worden toegezonden en zonder tegenbericht of weigering als geaccepteerd beschouwd.

### Afrekening consult

De diensten worden verleend tegen betaling vooraf of directe afrekening bij consult, tenzij anders overeengekomen. De geldende uurtarief per 1 januari 2021 is € 63.50. Afhankelijk van de omstandigheden kan deze verhoogd worden, waarvan vooraf bericht wordt

gegeven. Indien deze verhoging niet geaccepteerd wordt, vervalt de samenwerking of wordt gezocht naar een passende oplossing.

De afnemer houdt zich aan de gevraagde betalingstermijnen. Bij afname van een eventueel en hoogst uitzonderlijk vooraf afgesproken pakket wordt ineens vooruitbetaald, tenzij anders overeengekomen. Indien in dat uitzonderlijke geval eveneens gespreide betaling is overeengekomen, worden administratiekosten in rekening gebracht als er meer dan drie termijnen worden gebruikt. Indien de betalingstermijn ongevraagd wordt overschreden, wordt een verzoek tot betaling gedaan. Indien de betaling dan niet binnen de termijn wordt gedaan, worden administratiekosten van € 25, 00 in rekening gebracht en een laatste verzoek gedaan. Bij uitblijven van betaling wordt onverkort de betaling, en alle daaruit voortvloeiende kosten en consequenties, overgedragen aan een incassobureau of deurwaarder.

Indien in een hoogst uitzonderlijk geval een totaalprijs is overeengekomen, wordt deze vooruitbetaald. De afname van de uren is dan bevestigd en worden door Student Support Services onverkort geleverd. Restitutie van uren kan alleen dan plaatsvinden als er sprake is van ernstige overmacht door Student Support Services of haar client en er geen enkele mogelijkheid is om de uren te leveren of af te nemen. Student Support Services behoudt het recht iedere claim te stuiten als de overeenkomst gestand kan worden gedaan. In geval van restitutie in geval van vastgelegde overmacht zal het resterende bedrag onder aftrek van 25% aan administratiekosten worden uitgekeerd binnen vier werkweken na vaststelling van recht.

In alle andere gevallen zal nimmer restitutie van gelden worden gedaan, maar eventueel in begeleidingsuren gecompenseerd mocht dat aan de orde en nodig zijn. Dat is aan de beoordeling van Student Support Services.

## **Garantie**

Er wordt **geen garantie gegeven noch worden uitspraken gedaan over de kans van slagen**, aangezien de beoordeling door meerdere personen op onderwijsinstellingen niet te beheersen inzichten kunnen opleveren. Daarnaast zijn de methodiek en de eindtermen verschillend per onderwijsinstelling. Voorts kan de begeleiding binnen de onderwijsinstellingen per begeleider zeer verschillen en kunnen interpretaties van rubrics en zelfs richtlijnen uiteenlopen. Student Support Services is ook niet deel van de communicatie tussen student en begeleider(s) en werkt derhalve op basis van indirecte informatie. Hoewel op de hoogte van en bekend met de benadering van veel onderwijsinstellingen, kan alleen **een zeer uiterste inspanning** geleverd worden om tot een zo goed mogelijk resultaat te komen. Dat is wat Student Support Services ook doet: uiterste inspanning om de opdracht tot een succesvol einde te brengen.

Student Support Services hebben eveneens geen invloed op de individuele inzet en prestatie van de student/client, aanpassingen die buiten Student Support Services worden aangebracht of door andere partijen worden geadviseerd of toegepast. Student Support Services werken met het materiaal dat wordt verstrekt, de werkzaamheden die worden gevraagd en volgt de aanwijzingen die begeleiding vanuit het onderwijsinstituut in geval van studentbegeleiding aangeeft. Student Support Services zal in alle gevallen uiterste inspanning doen om het gewenste einddoel te bereiken.

Student Support Services is in geen enkel geval aansprakelijk voor schade opgelopen tijdens de begeleiding/coaching in welke vorm dan ook.

De student, of diegene die wordt begeleid, draagt te allen tijde verantwoordelijkheid over de eigen projecten en resultaten. Student Support Services verleent alleen studiehuiswerkbegeleiding. Aanwijzingen van officiële begeleiding vanuit een onderwijsinstelling of organisatie zijn leidend en bindend. Student Support Services hebben nimmer een leidende rol in welk proces dan ook.

Student Support Services benadrukken dat het overnemen van materiaal en teksten van andere auteurs nimmer is toegestaan, tenzij op de juiste wijze en onder juiste bronvermelding. Alle teksten die voor advies aan Student Support Services worden aangeboden, worden geacht zelfstandig en eigenhandig geschreven te zijn en gebaseerd op bronnen, voorzien van correcte en foutloze bronvermelding volgens de regels die door de onderwijsinstelling worden gehanteerd. Indien oefenvoorbeelden zijn verstrekt, mogen deze niet gebruikt worden anders dan ter inspiratie.

Studiehuiswerkbegeleiding wordt gegeven in de zin van het begrijpen en uitwerken van opdrachten verstrekt door de onderwijsinstelling. Alle ondersteuning zijn geheel vrijblijvend van aard en de afnemer bepaalt of en hoe deze binnen de projecten worden aangewend.

Indien een cliënt van Student Support Services onverhoopt een klacht heeft, dient dit direct aan Student Support Services mondeling en vervolgens schriftelijk binnen 24 uur volgend op de aanleiding van de klacht worden ingediend bij een bevoegd vertegenwoordiger van Student Support Services en Personal Coaching Services. De ontvangst van de klacht wordt binnen 24 uur op werkdagen bevestigd en vervolgens binnen twee werkdagen afgehandeld. In alle gevallen zullen klachten met de uiterste zorgvuldigheid, in overleg en bij voorkeur in der minne worden behandeld en afgehandeld.

Student Support Services past geen betalingsrestitutie toe. Indien van toepassing, kan restitutie in begeleidingsuren gelijk aan de waarde worden gedaan. Aanvullende begeleiding zonder kosten ten gevolge van afkeuring of niet behalen van de opdrachten, kan alleen op basis van coulance. Student Support Services is nimmer aansprakelijk voor beoordelingen van begeleiders en examinatoren.

Deze leveringsvoorwaarden hebben zijn onderhevig aan veranderingen door omstandigheden of ontwikkelingen en kunnen zonder notificatie vooraf worden aangepast en gepubliceerd via [www.studentsupportservices.nl](http://www.studentsupportservices.nl). Echter, in alle gevallen stellen Student Support Services de actuele klanten op de hoogte en voorzien hen van een laatste versie.

### **Privacy Statement**

Student Support Services vraagt alleen persoonlijke gegevens die door de wetgever worden geëist voor het voeren van een administratie, zijnde naam, en adresgegevens. Deze gegevens worden alleen gebruikt voor administratieve doeleinden met betrekking tot de werkzaamheden en beschermd opgeslagen. Student Support Services en Personal Coaching Services maken gebruik van het boekhoudprogramma Asperion dat de wettelijke normen hanteert. Verder zal alle documentatie die door client aan Student Support Services er beschikking worden gesteld eveneens vertrouwelijk worden behandeld en zorgvuldig worden opgeslagen en beschermd. Deze gegevens worden nimmer ter beschikking gesteld aan derden, tenzij gedwongen door uitvoerende wettelijke instanties. De gegevens worden afdoende afgeschermd en zijn te allen tijde, op verzoek, door de rechtmatige eigenaar te controleren. Student Support Services werkt alleen, indien van toepassing, met partijen voor ondersteuning die voldoen aan de wettelijke bepaling zoals

neergelegd in de wet AVG (2018). De klant geeft toestemming voor het opslaan van gegevens bij accepteren van deze voorwaarden, aanneming en/of betaling van facturen. Naast de gegevens worden alle documenten die betrekking hebben op de opdracht eveneens in een afgeschermd omgeving opgeslagen. Deze worden alleen gebruikt voor de werkzaamheden. Klanten van Student Support Services en Personal Coaching Services geven toestemming om (delen) van deze documenten, maar alleen over die delen die tijdens de samenwerking tot stand zijn gekomen, door Student Support Services gebruikt kunnen als illustratiemateriaal bij andere projecten en opgenomen mogen worden in publicaties van Huub Janssen en Student Support Services. De Publicatie geschiedt anoniem. De gegevens, alsmede de documenten worden, gedurende een door bevoegde instanties aangewezen periode, bewaard, waarna deze worden verwijderd en vernietigd.

Amsterdam, 6 oktober 2015

Update 20-5-2016

Update 22-5-2016

Update 01-01-2017

Update 24-5-2018

Update 18-7-2018

Update 09-09-2018

Update 16-01-2019

Update 14-05-2020

Update 2-10-2020

Update 20-04-2021