



Kent u de algemene voorwaarden van Superscript?

Deze voorwaarden gelden voor alle opdrachten die u ons gunt.

1. Alle aanbiedingen van Superscript zijn vrijblijvend.

Het uitbrengen van een offerte verplicht Superscript niet tot het uitvoeren van de opdracht. En het verplicht u niet tot het kopen van onze producten en diensten.

2. Gunt u ons per e-mail of per brief de opdracht? Dan hebben we een overeenkomst.

Een handtekening is dus niet noodzakelijk.

3. Iedereen die bij of voor Superscript werkt, gaat vertrouwelijk om met alle informatie over uw bedrijf. Ook als de opdracht is afgelopen. Bovendien houden we ons aan de voorschriften van de AVG. We slaan alleen noodzakelijke gegevens op in een beschermde omgeving. We gebruiken de informatie die u ons geeft alleen voor uw project en niet voor andere doeleinden.

4. Gaat u ook vertrouwelijk met de informatie van Superscript om? Daar gaan wij van uit.

U mag onze materialen niet zonder onze toestemming aan anderen geven. Denk aan offertes, trainingsmaterialen en schrijfwijzers.

5. Superscript voert alle opdrachten naar beste kunnen uit.

U kunt rekenen op onze vakkundige, vindingrijke en enthousiaste inzet voor uw project.

6. U levert op tijd alle input aan die nodig is voor het succesvol voorbereiden en uitvoeren van de opdracht.

Alleen dan kunnen wij uw opdracht uitvoeren. Lukt het u niet om alles op de afgesproken tijd aan te leveren? Dan kunnen wij de opdracht annuleren. Onze annuleringsregeling blijft dan van kracht.

7. Wij hanteren een annuleringsregeling voor onze diensten.

Als u akkoord gaat met de offerte, maken we samen afspraken over de planning van de trainingen, coaching en/of het tekstwerk. Zodra we een planning hebben afgesproken, gaat onze annuleringsregeling in.

Voor onze trainingen geldt de volgende annuleringsregeling:

U heeft te maken met een annuleringsregeling voor het hele project. De startdatum is de datum van de eerste bijeenkomst van de eerste training. U kunt kosteloos annuleren tot één maand voor de startdatum. Annuleert u de training(en) korter dan één maand voor de startdatum, dan betaalt u 50% van het tarief uit de offerte. Annuleert u de training(en) korter dan twee weken voor de startdatum, dan betaalt u 100% van het tarief uit de offerte.

Voor ons advies en tekstwerk geldt deze annuleringsregeling:

U heeft te maken met een annuleringsregeling voor deelopdrachten en dus niet per geannuleerde tekst. U kunt het tekstwerk van de deelopdracht kosteloos annuleren tot twee weken voor de eerste



schrijfdag. Annuleert u het tekstwerk korter dan twee weken van tevoren, dan betaalt u 50% van het tarief uit de offerte.

8. Wij kunnen door overmacht een training annuleren.

Het uitgangspunt is dat een training altijd doorgaat. Maar er kunnen redenen zijn waarom wij helaas toch moeten afbellen. Bijvoorbeeld als een trainer ziek wordt, als een trainer onderweg pech krijgt of als een trainer door andere overmachtsituaties de training niet kan geven op het afgesproken moment. We kijken in zo'n geval eerst of een andere trainer de sessie kan overnemen. Is dat niet het geval, dan bellen we u om de sessie te verplaatsen. Kan een andere trainer de sessie wel overnemen, dan vragen we daarvoor eerst akkoord aan u. We geven alleen geld terug voor een sessie als deze niet opnieuw gepland kan worden.

9. U heeft geen garantie op de resultaten van deelnemers aan onze trainingen.

Wij motiveren iedereen om nieuwe vaardigheden te leren. We kunnen helaas geen garantie geven op het toepassen in de praktijk. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de deelnemer en leidinggevende.

10. Wij kunnen derden inschakelen voor uw project.

Bijvoorbeeld een collega van een ander bureau. In zulke gevallen overleggen we altijd eerst met u.

11. Voordat we de opdracht uitvoeren, spreken we een vergoeding af.

Als de opdracht is uitgevoerd, wijzigen we dit bedrag niet meer.

12. U leest in onze offerte wat bij het tarief is inbegrepen en wat niet.

Wij werken zoveel mogelijk met een vaste prijs. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

13. U ontvangt één factuur voor het hele project.

U stort het factuurbedrag binnen 14 dagen op ons bankrekeningnummer. Is het een groot project? Of is het werk gepland gedurende een langere periode? Dan maken we in de opdrachtbevestiging afspraken over deelfacturen.

14. Heeft u een klacht over ons? Dan lossen we die graag zo snel mogelijk samen met u op.

- Als u een klacht bij ons indient, nemen we dezelfde week nog contact met u op. We maken dan samen afspraken over hoe we uw klacht oplossen. Ons uitgangspunt is dat de onvrede snel naar tevredenheid van alle partijen is opgelost.
- Komen we er samen niet uit? Dan schakelen we een onafhankelijke mediator in. Dat is mr. Thomas Schrijvers, www.consiliaris.nl. Zijn oordeel is bindend voor ons. Eventuele consequenties van zijn uitspraak voeren wij zo snel mogelijk uit.
- De maximale termijn voor het oplossen van uw klacht is een half jaar. Duurt het langer om de klacht op te lossen of onderzoek naar de klacht te doen? Dan brengen we u daarvan op de hoogte. U hoort wat de reden is dat het langer duurt. En u krijgt een indicatie hoeveel langer het gaat duren.
- We gaan vertrouwelijk met uw klacht om. Alle correspondentie over uw klacht bewaren we maximaal 3 jaar.