

==English below==

Restitutiebeleid – Portal BV

Portal BV (“Portal”, “wij”) hanteert onderstaande regels voor annuleren, verzetten en restitutie (refunds) van aankopen en boekingen via onze webshop, offerte/maatwerk en boekingsbevestigingen.

Bij tegenstrijdigheid gelden altijd: **(1) Overeenkomst/Boekingsbevestiging/Offerte**, daarna **(2) relevante Bijlage**, daarna **(3) Algemene Voorwaarden**.

1) Hoe vraag je een refund of wijziging aan?

- Annuleren of wijzigen kan **alleen schriftelijk** (bijv. per e-mail).
- Stuur je verzoek naar **info@portalstud.io** met:
 - naam + ordernummer/boekingsreferentie
 - datum/tijd van de boeking (indien van toepassing)
 - reden (optioneel) en wat je wilt: **annuleren**, **verzetten** of **restitutie**

2) Uitbetaling (refund-methode en timing)

- Refunds worden in principe teruggestort via **dezelfde betaalmethode** waarmee is betaald, tenzij we anders afspreken.
- Als er administratiekosten of (deel)kosten verschuldigd zijn (zie hieronder), worden die verrekend met het terug te storten bedrag.

3) Studioverhuur & Faciliteiten

Annuleren / verzetten / no-show

De staffels gelden tenzij jullie boekingsbevestiging anders vermeldt:

- **Tot 72 uur voor aanvang:**
 - **1x kosteloos verzetten**, óf
 - annuleren tegen **administratiekosten €50**
- **72–24 uur voor aanvang: 50%** van het boekingsbedrag verschuldigd
- **Binnen 24 uur of no-show: 100%** van het boekingsbedrag verschuldigd
- **Te laat komen** geeft geen recht op verlenging of restitutie.

Praktisch: bij annulering binnen een betaalde boeking betekent dit dat je refund gelijk is aan het betaalde bedrag minus het verschuldigde deel (en eventuele administratiekosten).

4) Cursussen & Trainingen

Annuleren door deelnemer

- **Tot 14 dagen vóór start:** kosteloos annuleren (of tegoed), minus **administratiekosten €25** indien van toepassing
- **14–7 dagen vóór start:** **50%** verschuldigd
- **Binnen 7 dagen of no-show:** **100%** verschuldigd
- Je mag **een vervanger sturen**, mits vooraf gemeld.

Annuleren/wijzigen door Portal

- Bij **te weinig deelnemers** of omstandigheden zoals overmacht/ziekte kan Portal een cursus **verzetten**.
- Als verzetten niet mogelijk is: **restitutie of tegoed**.

Beëindiging deelname wegens gedrag/veiligheid

- Als deelname wordt beëindigd wegens gevaar/wangedrag/herhaald overtreden huisregels: **geen restitutie**.

5) Maatwerk audio, mix/master/production & ghostwriting

Algemeen (scope, betaling en oplevering)

- Offertes beschrijven scope, deliverables, planning, prijs en betaalmomenten; **meerwerk** kan extra kosten geven.
- Portal kan **oplevering opschorten** totdat volledig is betaald (bijv. finale bestanden/licenties/stems/sessies).

Refunds bij maatwerk

Omdat dit **maatwerk** is en/of omdat de uitvoering vaak direct start (bijv. editing, mixing, productie, feedbackrondes), geldt in de praktijk:

- **Als de werkzaamheden nog niet zijn gestart**, kijken we per geval wat redelijk is (bijv. (deel)refund minus reeds gemaakte kosten).
- **Als de werkzaamheden al zijn gestart**, is restitutie doorgaans **niet (volledig) mogelijk**; wél kunnen we (waar passend) een oplossing bieden zoals herplanning of (deel)credit.

Let op: de exacte afspraken volgen altijd de **Offerte/Boekingsbevestiging** en wat daarin staat over aanbetalingen, mijlpalen en deliverables.

6) Overmacht (bijv. ziekte, storingen, brand, overheidsmaatregelen)

Als Portal door overmacht niet (tijdig) kan leveren:

- We overleggen met je over een **redelijke oplossing** (bijv. verzetten, (deel)credit, restitutie waar passend).
- Reeds gemaakte kosten bij derden kunnen — voor zover redelijk — worden doorbelast.

7) Klachten en herstel

- Klachten moeten binnen **10 werkdagen na levering/uitvoering** schriftelijk worden gemeld, met duidelijke omschrijving.
- We krijgen een redelijke kans om te **herstellen** als dat mogelijk is.

8) Herroepingsrecht (consumenten bij online/aankoop op afstand)

Ben je consument, dan kun je in sommige gevallen een **herroepingsrecht** hebben. Dit geldt vaak **niet** bij wettelijke uitzonderingen, waaronder (zoals ook in jullie AV genoemd):

- diensten met een **specifieke datum/tijd** (zoals studioverhuur of geplande cursusdata);
- **maatwerk**;
- **digitale content** waarvan de uitvoering is begonnen met instemming en afstand van herroeping.

Refund Policy – Portal BV

This Refund Policy explains how **cancellations, rescheduling and refunds** work for purchases and bookings made with **Portal BV** (“Portal”, “we”). Portal BV can be reached at **info@portalstud.io**.

1) Which document applies?

If there is any conflict, the following order applies: **(1) Agreement / Booking Confirmation / Quotation**, then **(2) the relevant Annex**, then **(3) the General Terms & Conditions**.

2) How to request a cancellation, reschedule or refund

- Requests must be made **in writing** (e.g., by email / webshop / otherwise provable).
- Cancellations/changes must be **submitted in writing**, and the specific cancellation rules are set out in the relevant Annex.
- Portal may charge **administration fees** for changes/rescheduling.

3) Refund method

Refunds (if due) are normally returned via the **same payment method** used for the purchase, unless agreed otherwise. Any fees/amounts still due under the cancellation terms will be **deducted** from the refund.

4) Studio Rental & Facilities

Cancellation / rescheduling / no-show

Cancellation is only possible **in writing**.

Unless agreed otherwise, the following applies:

- **More than 72 hours before start:**
 - **one free reschedule** (once), or
 - cancellation with **€50 administration fee**
- **72–24 hours before start:** **50%** of the booking fee is due
- **Within 24 hours or no-show:** **100%** of the booking fee is due
- Arriving late does **not** entitle you to an extension or refund.

5) Courses & Training

Cancellation by participant

- **Up to 14 days before start:** cancel free of charge (or credit), minus **€25 administration fee** (if applicable)
- **14–7 days before start:** **50%** due
- **Within 7 days or no-show:** **100%** due
- You may send a **replacement attendee**, provided you inform Portal in advance.

Changes/cancellation by Portal

If there are too few participants, Portal may reschedule or cancel with **refund or credit**.

If rescheduling isn't possible (e.g., due to force majeure/illness/insufficient participants), you receive a **refund or credit**.

Removal due to behavior/safety

If participation is ended due to danger, misconduct, or repeated violation of house rules, **no refund** is due.

6) Custom work (Audio production, Mix/Master, Ghostwriting)

Work is typically delivered according to a **Quotation** that defines scope, deliverables, planning, revisions and payment milestones.

Portal may **withhold delivery** (downloads/links/stems/sessions/final files/licences) until full payment has been received.

Refund principle for custom work

Because this is **custom-made** and often starts immediately after confirmation, refunds are generally handled as follows:

- If work has **not started**, Portal will assess a reasonable solution (e.g., refund minus any already incurred costs).
- If work has **started or milestones have been delivered**, refunds are generally **not (fully) possible**; Portal may propose alternatives such as rescheduling or (partial) credit—depending on the quotation and what has already been delivered.

7) Force majeure

If Portal cannot perform due to force majeure (e.g., power outage, equipment/internet failure, illness, fire/water damage, government measures), Portal will consult with the customer on a reasonable solution (**reschedule, (partial) credit, or refund where appropriate**).

Third-party costs already incurred may be charged on to the customer where reasonable.

8) Complaints

Complaints must be submitted **in writing within 10 business days** after delivery/performance, with a clear description. Portal must be given a reasonable opportunity to remedy the issue where possible.

9) Consumers: right of withdrawal

A consumer may have a right of withdrawal for distance purchases, **except** where statutory exceptions apply—often including:

- services with a **specific date/time** (e.g., studio rental or scheduled course dates),

- **custom-made** services/products,
- **digital content** where performance started with consent and acknowledgement of losing the withdrawal right.