

Algemene Voorwaarden Esther Hasselman Coaching & Training

1. BEDRIJFSOMSCHRIJVING

Esther Hasselman Coaching & Training richt zich op coaching (inclusief PSYCH-K® en EMDR), workshops en training binnen het werkveld van bewustwording, persoonlijke ontwikkeling en verandering, in de meest ruime zin. De klant past deze bewustwording en verandering naar eigen keuze al dan niet toe in zijn persoonlijke situaties.

Esther Hasselman Coaching & Training is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30283100.

2. DEFINITIES

Opdrachtnemer is Esther Hasselman Coaching & Training.

Opdrachtgever is de (rechts)persoon die gebruikmaakt van de aangeboden diensten van Esther Hasselman Coaching & Training.

Diensten Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven en/of daaruit voortvloeien en direct verband houden met de opdracht in de ruimste zin van het woord.

Uitgangspunten hierbij zijn dat de coach handelt vanuit integriteit volgens de NOBCO gedragscode en dat het belang van de cliënt centraal staat.

Aanbieding Elk voorstel voor diensten aan particulieren en bedrijven.

Overeenkomst Elke afspraak die naar aanleiding van een aanbieding tot stand komt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de te verlenen diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.

3. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de opdrachtnemer in het kader van zijn beroep diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig wanneer deze schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

4. AANBIEDING EN OVEREENKOMST

Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor opdrachtnemer.

Elke overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer komt tot stand door wederzijds akkoord. De opdrachtnemer bevestigt afspraken aan opdrachtgever per e-mail, via sms of whatsapp. Desgewenst maakt de opdrachtnemer een schriftelijk exemplaar die opdrachtgever voor aanvang van de opdracht getekend retour stuurt of bevestigt per mail. In geval van 'open inschrijvingen' vindt accordering plaats door ondertekening van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier. Een e-mail, sms of whatsapp met 'Ik ga akkoord' volstaat tevens in plaats van een handtekening. Mondelinge afspraken gelden wanneer deze per mail of whatsapp zijn bevestigd.

5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Oprachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Oprachtnemer heeft met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig verstrekt aan opdrachtnemer. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6. GEHEIMHOUDING

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de coachingsessies en trainingen. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.

Van de geheimhoudingsplicht mag worden afgeweken als er heldere afspraken over zijn gemaakt, met wederzijds goedvinden.

In het geval van dreigend gevaar voor zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer of de samenleving, heeft de opdrachtnemer het recht de geheimhouding te doorbreken en daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.

In het geval dat de wet of een daartoe bevoegde instantie verzoekt om openbaarmaking van gegevens die onder geheimhouding en vertrouwelijke informatie vallen, en de opdrachtnemer zich niet kan beroepen op verschoningsrecht, dan is de opdrachtnemer verplicht aan dit verzoek te voldoen zonder gehouden te kunnen worden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft de opdrachtgever toestemming NAW-gegevens en telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden en het e-mailadres voor communicatie-uitingen.

7. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals werkboeken, opdrachten, e-books, informatieve pdf's, opnames et cetera, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder vooraf gegeven toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht. Wanneer hier wel toestemming voor is gegeven voor opdrachtnemer mogen de betreffende stukken worden gedeeld met duidelijke bronvermelding. Het is in geen enkel geval toegestaan materiaal van opdrachtnemer te verkopen aan derden.

8. DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De duur van de dienstverlening zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, kan ten alle tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd of worden verlengd.

De overeenkomst eindigt automatisch met onmiddellijke ingang:

- Aan het einde van een eventueel overeengekomen duur van de opdracht;
- Door ontbinding van opdrachtnemer;
- Met wederzijds goedvinden;
- Door faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de opdrachtgever.

Beëindiging van de overeenkomst staat los van de financiële verplichting die nagekomen dient te worden.

De door opdrachtgever getekende overeenkomst blijft van kracht met dien verstande dat de door opdrachtnemer te leveren diensten binnen een jaar na overeenkomst moeten zijn afgenomen. Wanneer deze termijn wordt overschreden vindt geen restitutie plaats van niet afgenomen diensten.

9. BETALINGSVOORWAARDEN

Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na betaalverzoek of factuurdatum, op de door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is de opdrachtgever in verzuim en behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is de opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien de opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft, is de opdrachtgever ook verschuldigd de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te betalen die met deze incasso gemoeid zijn.

Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient de opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

De opdrachtgever heeft het recht de deelname aan een training of workshop te annuleren. Dit kan schriftelijk of per e-mail, sms of whatsapp. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Indien totale kosten minder dan 20 euro: geen restitutie, de plaats kan door iemand anders worden ingenomen
- Indien totale kosten 20 euro of meer:
 - Langer dan 3 weken van tevoren: volledige restitutie met inhouding van 20 euro administratiekosten
 - Minder dan 3 weken en meer 1 week van tevoren: 50% restitutie
 - Vanaf 1 week van te voren: geen restitutie.

De opdrachtgever heeft het recht om een coachtraject op ieder moment (zonder opgaaf van reden) stop te zetten en betaalt dan de reeds genoten sessies. Opdrachtgever bevestigt dit stopzetten of annuleren schriftelijk, per e-mail, sms of whatsapp.

11. HET VERZETTEN OF ANNULEREN VAN AFSPRAKEN

Tijdig verzetten of annuleren van een gezamenlijk ingeplande sessie is mogelijk, dit kan telefonisch of per e-mail. Wanneer de opdrachtgever binnen 24 uur tot de gemaakte afspraak deze annuleert of vraagt de afspraak te verzetten, worden kosten in rekening gebracht voor de gereserveerde tijd. De opdrachtgever is verplicht deze te betalen.

Afspraken die langer dan 24 uur van tevoren geannuleerd of verzet worden, worden niet in rekening gebracht.

Bij niet-verschijnen van de opdrachtgever op een gepland gesprek worden de kosten voor het gesprek in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.

De opdrachtnemer heeft het recht afspraken te verzetten of te annuleren, wanneer zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

12. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid voor schade voor de opdrachtnemer is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. De opdrachtnemer is evenwel nooit aansprakelijk voor vertraging in de uitvoering van de overeengekomen diensten. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.

De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die de opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een coachingstraject, training of adviesopdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor alle gemaakte keuzes.

13. KLACHTENPROCEDURE

Opdrachtnemer heeft de intentie om te allen tijde een klacht of een geschil met de opdrachtgever in goede samenspraak en naar beste vermogen te weerleggen en/of op te lossen naar wederzijdse tevredenheid. U kunt uw klacht richten aan Esther Hasselman Coaching & Training, welkom@estherhasselman.nl. Binnen 1 week ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht.

Binnen 4 weken proberen wij tot een oplossing te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn dan hoort u dat binnen deze 4 weken.

Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de geboden oplossing of hierna toch nog een klacht heeft tegen de opdrachtnemer, kan hij/zij de klacht indienen bij de NOBCO: <https://www.nobco.nl/klachtenprocedure>.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.