

Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities

1.1 Susan NEI Coaching: eenmanszaak gevestigd en kantoorhoudende te 6596AN Milsbeek aan de Schoolstraat nummer 27, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 96784288.

1.2 Cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de overeenkomst aangaat met Susan NEI Coaching.

1.3 Partijen: Susan NEI Coaching en Cliënt.

1.4 Overeenkomst: iedere afspraak tussen Susan NEI Coaching en cliënt betreffende het leveren van coaching, trainingen of gerelateerde diensten.

1.5 Dag: kalenderdag

1.6 Bedenktijd: de termijn waarbinnen cliënt gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.

1.7 Herroepingsrecht: de mogelijkheid van cliënt om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Susan NEI Coaching en cliënt. Ook zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op de fase voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst (zoals bij het doen van een aanbod) en op eventuele aanvullende of nieuwe overeenkomsten.

2.2 Partijen kunnen afwijken van deze algemene voorwaarden, als zij dit uitdrukkelijk overeengekomen zijn, en dit niet in strijd is met dwingend recht.

2.3 Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3 – Diensten

3.1 Susan NEI Coaching biedt NEI coaching en aanverwante diensten gericht op persoonlijke ontwikkeling en bewustwording.

3.2 Coaching is géén vervanging voor medische of psychologische zorg. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor zijn/haar gezondheid en welzijn.

3.3 Duidelijke vergissingen of fouten in het aanbod van diensten binden Susan NEI Coaching niet.

3.4 Overeenkomsten worden schriftelijk door cliënt bevestigd. Wanneer cliënt er op een andere manier dan schriftelijk mee instemt dat Susan NEI Coaching begint met het uitvoeren van de dienst, dan geldt de inhoud van de dienst zoals overeengekomen en zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Nadere mondelinge afspraken binden Susan NEI Coaching pas nadat deze schriftelijk door Susan NEI Coaching zijn bevestigd.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra cliënt het aanbod heeft aanvaard en cliënt heeft voldaan aan de gestelde voorwaarden.

4.2 Overeenkomsten worden zo spoedig mogelijk door Susan NEI Coaching bevestigd.

4.3 Het is na totstandkoming van de overeenkomst niet mogelijk de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 5 – Afspraken en annulering

5.1 Een gemaakte afspraak kan tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of gewijzigd.

5.2 Bij annulering of wijziging binnen 24 uur of bij het niet verschijnen wordt de volledige sessie in rekening gebracht.

Artikel 6 – Tarieven en betaling

6.1 Alle tarieven die Susan NEI Coaching hanteert zijn in euro's en exclusief eventuele overige kosten, zoals bij voorbeeld, maar dit niet beperkt tot, reiskosten.

6.2 De geldende tarieven staan vermeld op de website of worden voorafgaand aan de overeenkomst gecommuniceerd.

6.3 Alle tarieven die Susan NEI Coaching hanteert en op haar website staan vermeld of die op een andere manier kenbaar zijn gemaakt, kan Susan NEI Coaching ten allen tijde wijzigen, tenzij de overeenkomst al gesloten is.

6.4 Susan NEI Coaching mag na totstandkoming van de overeenkomst haar tarieven wel verhogen als gevolg van wettelijke regelingen.

6.5 Susan NEI Coaching mag een aanbetaling vragen voor haar diensten of geheel vooraf factureren.

6.6 Betaling in termijnen is mogelijk indien dit vermeld staat bij het aanbod.

6.7 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

6.8 Bij niet-tijdige betaling behoudt opdrachtnemer zich het recht voor wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen.

6.9 In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering of surséance van betaling van cliënt zijn de verplichtingen van cliënt Susan NEI Coaching onmiddellijk opeisbaar en mag Susan NEI Coaching haar werkzaamheden opschorten of beëindigen.

6.10 Betaalt cliënt niet (volledig) of niet tijdig, dan mag Susan NEI Coaching de (resterende) werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst opschorten.

Artikel 7 – Uitvoering van de dienst

7.1 Susan NEI Coaching voert een opdracht uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

7.2 Susan NEI Coaching voert een opdracht naar eigen inzicht uit.

7.3 Cliënt dient instructies op te volgen die Susan NEI Coaching geeft zodat zij de opdracht naar haar inzicht kan uitvoeren.

7.4 Susan NEI Coaching heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

Artikel 8 Cursussen/ trajecten/ workshops

8.1 Indien cliënt in termijnen betaalt voor een cursus, traject of workshop en cliënt betaalt niet binnen de termijn genoemd in artikel 6, dan kan de (online) toegang en/of deelname ontzegd worden totdat cliënt aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

8.2 Susan NEI Coaching kan niet garanderen dat cliënt resultaten behaalt na het doen van een cursus, traject of workshop.

8.3 Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van een cursus, traject of workshop.

8.4 Indien cliënt één of meerdere dagen niet aanwezig kan zijn bij een cursus, traject of workshop die langer dan 1 dag duurt en in groepsverband plaatsvindt, dan heeft cliënt geen recht op (gedeeltelijke) restitutie. Susan NEI Coaching zorgt voor een passende oplossing voor de afwezigheid van cliënt, zoals het geven van een samenvatting of een opname van de gemiste dag(en).

8.5 Susan NEI Coaching mag een cliënt ten allen tijde deelname aan een cursus, traject of workshop weigeren of stop zetten. Cliënt krijgt na weigeren het overeengekomen tarief terug naar rato van het niet genoten deel van de cursus, het traject of de workshop.

Artikel 9 – Herroepingsrecht

Algemeen

9.1 Cliënt mag de overeenkomst binnen een bedenktijd van 14 dagen herroepen.

9.2 De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt gesloten.

9.3 Wanneer cliënt gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan meldt hij dit schriftelijk aan Susan NEI Coaching

9.4 Susan NEI Coaching stuurt na melding van herroeping cliënt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.

9.5 Susan NEI Coaching vergoedt alle betalingen door cliënt gedaan, binnen 14 dagen vanaf de dag dat cliënt de herroeping meldt.

9.6 Susan NEI Coaching maakt voor betalingen gebruik van hetzelfde betaalmiddel als door cliënt is gebruikt, tenzij cliënt uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en de cliënt hierdoor geen kosten heeft.

9.7 Susan NEI Coaching is bij terugbetaling niet verplicht bijkomende kosten te betalen indien cliënt uitdrukkelijk voor een andere wijze van de door Susan NEI Coaching aangeboden minst kostbare wijze van terugbetaling en/of standaardlevering heeft gekozen.

9.8 Het risico en de bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij cliënt.

Uitzonderingen

9.9 Consument heeft geen herroepingsrecht in geval hij een dienst afneemt van Susan NEI Coaching, de nakoming daarvan al heeft plaatsgevonden, de uitvoering van de dienst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van cliënt, en cliënt verklaard heeft afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra Susan NEI Coaching zou aanvangen met nakoming van de overeenkomst.

9.10 Cliënt heeft geen herroepingsrecht wanneer het gaat om diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of bepaalde periode van nakoming is voorzien. Te denken valt aan workshops en events.

9.11 Cliënt heeft geen herroepingsrecht indien het aanbod volledig bestaat uit digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, de nakoming van de overeenkomst is

begonnen met uitdrukkelijke toestemming van cliënt, en cliënt heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.

10 – Geheimhouding

10.1 Susan NEI Coaching is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van cliënt heeft verkregen. Informatie geldt in elk geval als vertrouwelijk als dit door cliënt is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

10.2 Geheimhouding geldt niet indien de betreffende informatie al openbaar of algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de overeenkomst als Susan NEI Coaching is verkregen.

10.3 Geheimhouding geldt niet voor zover er een wettelijke informatieplicht is opgelegd aan Susan NEI Coaching, zoals bijvoorbeeld is vastgesteld in WKKGZ o.a. meldplicht van huiselijk geweld en kindermishandeling. Susan NEI Coaching is in dit geval geen schadevergoeding verschuldigd aan cliënt, nog kan cliënt de overeenkomst ontbinden.

Artikel 11 – Overmacht

11.1 Bij overmacht (bijv. ziekte, onvoorziene omstandigheden) kan Susan NEI Coaching afspraken verzetten of annuleren zonder schadeplichtig te zijn.

11.2 Cliënt wordt zo spoedig mogelijk door Susan NEI Coaching op de hoogte gesteld van de overmacht situatie.

11.3 Wanneer cliënt een fysieke afspraak wil verzetten vanwege een pandemie of epidemie, maar overheidsmaatregelen de voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, dan mag Susan NEI Coaching de schade die zij lijdt door de verzetten in rekening brengen.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

12.1 Susan NEI Coaching is niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, voortvloeiend uit de diensten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

12.2 Cliënt blijft ten allen tijde zelf verantwoordelijk voor beslissingen en resultaten die voortkomen uit de coaching.

12.3 Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

Artikel 13 – Beëindiging / opzegging

13.1 Partijen mogen de overeenkomst door opzegging, desgewenst met onmiddellijke ingang, beëindigen. Indien de opzeggende partij de hoedanigheid heeft van cliënt, dan wordt artikel 9 in acht genomen.

13.2 Susan NEI Coaching behoudt in geval dat cliënt de overeenkomst opzegt, aanspraak op betaling van het geheel overeengekomen bedrag. Uitzonderingen zijn: wanneer cliënt een eenmalig consult door Susan NEI Coaching laat doen. De overeenkomst voor een eenmalig consult mag tot 24 uur van tevoren kosteloos opgezegd worden. Cliënt is het overeengekomen bedrag van het consult dan niet verschuldigd. Wanneer cliënt binnen 24 uur voor het consult opzegt, dan is cliënt een schadevergoeding aan Susan NEI Coaching verschuldigd.

Indien artikel 9 van toepassing is

13.3 Susan NEI Coaching behoudt in geval zij de overeenkomst opzegt, aanspraak op betaling van het geheel overeengekomen bedrag naar rato van haar reeds verrichte werkzaamheden voor een opdracht of naar rato van de duur van het traject.

Ontbinding

13.4 Partijen mogen de overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De tekortschietende partij dient eerst in gebreke gesteld te worden en een redelijke termijn gegeven te worden om na te komen.

13.5 Susan NEI Coaching behoudt in geval van ontbinding van de overeenkomst door één van partijen op grond van vorig lid aanspraak op betaling van de reeds door haar verrichte werkzaamheden.

13.6 Indien de overeenkomst ontbonden wordt op grond van artikel 13.4 en cliënt op moment van ontbinding al prestaties ter uitvoerig van de overeenkomst heeft ontvangen, dan zullen deze prestaties geen voorwerp van ongedaan making zijn.

Artikel 14 – Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Susan NEI Coaching behoudt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van het intellectueel eigendomsrecht.

14.2 Het is cliënt niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Susan NEI Coaching de door Susan NEI Coaching vervaardigde werken te verveelvoudigen, openbaar te maken of op een andere manier ter kennis van derden te brengen, tenzij anders overeengekomen of anders voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.

Artikel 15 – klachten

15.1 Klachten over de (uitvoering van de) overeenkomst moeten binnen één maand nadat cliënt een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Susan NEI Coaching.

15.2 Indien een gebrek later dan het vorige lid genoemde termijn wordt gemeld, dan kan cliënt geen beroep meer doen op prijsvermindering, herstel, vervanging of ontbinding van de overeenkomst of op een schadevergoeding.

15.3 Susan NEI Coaching beantwoordt klachten binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. Indien de klacht een langere verwerkingstijd vraagt, dan laat Susan NEI Coaching binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht aan cliënt weten wanneer cliënt een antwoord kan verwachten.

15.4 Cliënt dient Susan NEI Coaching in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

15.5 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

15.6 indien cliënt en Susan NEI Coaching niet tot een bevredigende uitkomst komen, kan de cliënt zich richten tot de klachten- en geschillencommissie van de beroepsvereniging Collectief Alternatieve Therapeuten.

Artikel 16 – Vertrouwelijkheid

16.1 Susan NEI Coaching behandelt alle informatie van cliënt vertrouwelijk en deelt deze niet met derden, tenzij cliënt daar schriftelijk toestemming voor geeft of de wet dit verplicht.

Artikel 17 – Overige bepalingen

17.1 Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2 Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten en pas na afhandeling van de klachten en geschillencommissie van het CAT.

17.3 Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Susan NEI Coaching gevestigd is.

17.4 Susan NEI Coaching is op ieder moment bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Susan NEI Coaching zendt de gewijzigde voorwaarden tijdig toe aan cliënt.

17.5 Is geen tijdstip van inwerkingtreding medegedeeld aan cliënt, dan treden de wijzigingen jegens cliënt in werking wanneer hem de wijziging is medegedeeld.

17.6 Bij nietigheid of vernietigbaarheid van één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden, zullen de overige bepalingen van kracht blijven.

17.7 In het geval van nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling, zullen partijen in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.