

# Algemene Voorwaarden

## Onderwerp van deze voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn overeengekomen tussen jou en mij: Sylvia Argelo. In de Algemene Voorwaarden staan alle voorwaarden die van toepassing zijn op mijn diensten, met inbegrip van jouw rechten en verantwoordelijkheden wanneer je besluit om gebruik te maken van mijn diensten. Ik nodig je dan ook uit om de Algemene Voorwaarden goed en aandachtig door te lezen.

## Doel

Doel is om de volledige procesgang en kwaliteit openlijk weer te geven. Dit document is samengesteld door Sylvia Argelo (te noemen als AvG). Bij aanvang van een coachtraject, worden de Algemene Voorwaarden bekend gemaakt. Bij het uitbrengen van offertes, facturen en de uitvoering van opdrachten en voor de deelnemers van de genoemde diensten hanteert AvG deze algemene voorwaarden.

## Persoonsgegevens

Ik wil je ook graag wijzen op mijn Privacy Policy. Ik heb namelijk bepaalde persoonsgegevens nodig om je te informeren over mijn producten en diensten. Sommige van deze gegevens geef je direct, bijvoorbeeld wanneer je mijn gratis product download of het contactformulier invult. Andere persoonsgegevens zijn indirect bijvoorbeeld door de interactie met mijn diensten. Een voorbeeld hiervan zijn cookies. Ik kan hierdoor mijn producten verbeteren.

Meer informatie over mijn Privacy Policy vind je in de footer van mijn website.

## Artikel 1. Definities

**In deze Algemene Voorwaarden versta ik onder:**

Opdrachtnemer: Sylvia Argelo, ingeschreven in het handelsregister KvK onder nummer 57480974, die diensten op het gebied van coaching en aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van de algemene voorwaarden, hierna te noemen AvG.

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan de Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching en daartoe een offerte aanvraagt.

Deelnemer: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een traject dat aangeboden wordt door Opdrachtgever op het gebied van coaching.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woord.

Overeenkomst: De overeenkomst die tussen AvG en Opdrachtgever tot stand komt door bevestiging van AvG na Inschrijving.

Incompany opdrachten: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen die door AvG uitsluitend aan de Opdrachtgever worden aangeboden.

Open trainingen: trainingen en andere vormen van opleidingen waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven.

## Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, facturen, offertes en overeenkomsten waarbij door de Opdrachtgever in het kader van haar beroep diensten worden aangeboden of geleverd, dit geldt onder andere voor aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, facturen, inschrijfformulieren en overeenkomsten tussen AvG en Opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Door het aangaan van coaching, verklaart de Opdrachtgever zich akkoord te hebben verklaard met de Algemene Voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Opdrachtnemer stelt zoveel mogelijk voorwaarden om veiligheid en vertrouwen te garanderen. Elke cliënt of Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen proces.
5. Indien een Deelnemer of Opdrachtgever de Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk van de hand wijst, zullen AvG en Opdrachtgever nadien uitdrukkelijk toepasselijke voorwaarden overeenkomen.
6. Onduidelijkheden over de uitleg van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden zullen worden uitgelegd naar het doel van deze bepalingen.

## Artikel 3. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een inschrijfformulier of door schriftelijke bevestiging door de Opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging dan wel aanmelding via een website.
2. De Opdrachtgever heeft het recht zonder opgave van redenen een herroepingsrecht uit te oefenen binnen veertien werkdagen, na ontvangst van het inschrijfformulier of opdrachtbevestiging.
3. In geval van onvoldoende inschrijvingen behoudt AvG het recht een training te annuleren dan wel om groepen samen te voegen. Indien AvG voornemens is over te gaan tot annulering of samenvoeging, zal AvG Opdrachtgever en/of Deelnemers zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
4. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de Overeenkomst, alsmede (mondelijke) afspraken binden Opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

5. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.
6. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. 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 uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Opdrachtnemer zal door hem te verrichten diensten, coaching en trainingen naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitoefenen. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
8. De diensten worden verricht tegen de prijzen die gelden op de dag van de totstandkoming van de Overeenkomst. Alle prijzen zijn exclusief of inclusief btw en worden in euro's vermeld.
9. De tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen voor de opdracht staan in de offertes aangegeven. De tarieven en/of kostenramingen zijn *exclusief reis- en verblijfskosten*. BTW en andere opdrachtgebonden kosten die AvG noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, kunnen worden doorberekend.
10. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding.
13. Opdrachtgever kan overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe redelijke, termijn vaststellen waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

# Artikel 4. Auteursrecht en intellectueel eigendom

1. Tenzij anders met de Opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle verstrekte gegevens, zoals gidsen, readers, brochures, software e.d. het auteursrecht bij Opdrachtnemer.

2. Alle bij de Overeenkomst horende rechten van intellectueel eigendom behorende bij de coaching en training komen toe aan AvG en zijn en blijven eigendom van AvG. Te denken valt aan de intellectuele eigendommen die voortvloeien uit bv blogs die AvG heeft ontwikkeld, heeft geleverd of ter beschikking heeft gesteld.

3. Alle door Opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals brochures, readers, e.d. zijn eigendom van Opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen Opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

4. Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hen verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Opdrachtnemer veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan zijn de Opdrachtgever en/of Deelnemers verplicht om Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

5. Het auteursrecht op de door Opdrachtnemer uitgegeven ter beschikking gestelde e-book, brochures, of welke andere gebruikte (schriftelijke)materialen dan ook, hierna te noemen 'materialen', berust bij Opdrachtnemer, tenzij een ander auteursrechthebbende op het materiaal is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer zullen door de Opdrachtgever geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd.

7. Eigen Modellen, technieken, instrumenten die zijn gebruikt voor uitvoering van de Opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtnemer.

8. Het is Opdrachtgever en/of Deelnemers niet toegestaan zelf of in samenwerking met derden een soortgelijke training of coaching te ontwikkelen of te geven op basis van de door AvG verzorgde coaching of training ontwikkelde leerplannen, tenzij AvG daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

## Artikel 5. Terbeschikkingstelling van informatie en werkruimte door Opdrachtgever

1. Om de uitvoering van een Dienst goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig en juist alle documenten en gegevens die Opdrachtnemer nodig heeft of waarvan Opdrachtgever behoort te begrijpen dat Opdrachtnemer deze nodig heeft. Dit geldt tevens voor de terbeschikkingstelling en informeren van Deelnemers en medewerkers van de eigen organisatie van de Opdrachtgever, die bij de werkzaamheden of training eventueel betrokken zullen zijn.
2. Als Opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte met een goed werkende internetaansluiting.
3. De Opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de Opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.
4. De Opdrachtgever zal Deelnemer(s) met zorgvuldigheid selecteren, motiveren en informeren over inhoud en werkwijze van training of coaching als wel informatie verschaffen over zaken van organisatorische aard.
5. Mochten deze bovengenoemde zaken onvoldoende gerealiseerd worden dan kan dit aangemerkt worden als een vorm van overmacht en gelden de dien overeenkomstige bepalingen overmacht.

# Artikel 6. Geheimhouding

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen -ook na beëindiging van de Overeenkomst- geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een Opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.

2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en/of Deelnemers plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Deelnemer hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

# Artikel 7. Overmacht en opschorting

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht de Opdracht te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.

2. Indien een geval als overmacht zich voordoet, is AvG verplicht de Opdrachtgever zo tijdig mogelijk daarvan op de hoogte te stellen. AvG zal zich inspannen om de training, coaching of opdracht voort te zetten en te voltooien de training of opdracht op een later tijdstip voort te zetten of te voltooien.

3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever na het afsluiten van een Overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, of overmacht, bijvoorbeeld als Opdrachtgever en/of Deelnemer tijdens een training of coachtraject zelf besluit om te stoppen.

4. AvG is in geval van overmacht bevoegd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtigheid ten hoogste 4 maanden op te schorten, dan wel te ontbinden. Indien de

overmacht langer duurt dan 4 maanden, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst kosteloos en schadeloos te ontbinden.

5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever of Deelnemer toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot het in rekening brengen van de geleden schade, daaronder begrepen kosten, tijd, direct of indirect ontstaan.

6. Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en zal door Opdrachtnemer het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de Opdracht op verzoek van Opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.

7. Overmacht wordt in deze voorwaarden begrepen, naast de wettelijke interpretatie en de interpretatie in de Nederlandse jurisprudentie, als een externe oorzaak (voorzien of niet-voorzien) waarop AvG geen invloed kan uitoefenen en waardoor nakoming van AvG in redelijkheid niet kan worden gevergd.

8. Indien het niet mogelijk is de coaching of training voort te zetten of te voltooien, kunnen beide partijen de Overeenkomst ontbinden. Reeds betaalde facturen zullen naar rato worden gerestitueerd. AvG kan op het moment van ontbinding het gedeelte van de verrichte werkzaamheden factureren naar evenredigheid van de overeengekomen prijs. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende Overeenkomst zijn verricht voordat de tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandienende.

## Artikel 8. Betalingsvoorwaarden

1. Voor alle Diensten/Opdrachten geldt een betalingsverplichting voor aanvang van de Dienst/Opdracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening, of opschorting uit welke hoofde dan ook.

2. Opdrachtgever dient het volledige bedrag van de Dienst/Opdracht in één keer te voldoen, tenzij betaling in termijnen is overeengekomen of een uitzondering is gemaakt. Voor gespreide betalingen geldt een volledige betalingsverplichting. In geval van



een inschrijving in de periode vlak vooraf aan een Dienst/Opdracht dient de factuur vóór aanvang van de Dienst/Opdracht te zijn voldaan. Indien het factuurbedrag niet geheel binnen deze termijn wordt voldaan, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Restitutie is uitsluitend mogelijk voor trainingen en opleidingen welke nog niet zijn aangevangen. Opdrachtgever heeft het recht deelname aan een Dienst/Opdracht te annuleren per (aangetekend) verzonden brief of per mail door Opdrachtnemer bevestigd, binnen 14 werkdagen na aanmelding via inschrijfformulier of opdrachtovereenkomst. Bij aanvang Dienst/Opdracht is geen restitutie meer mogelijk.

4. Er is sprake van wanbetaling indien Opdrachtgever de facturen niet binnen de daarop aangegeven termijn voldoet of wanneer hij niet reageert op betalingsherinneringen dan wel aanmaningen van AvG. AvG is gerechtigd aanmaningskosten in rekening te brengen van € 20,-

5. Betaling inzake trainingen voor bedrijven en organisaties dient de betalingsverplichting te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

6. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven. De daaraan verbonden kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke komen voor rekening van de Opdrachtgever.

## Artikel 9. Annulering

De wet regelt dat consumenten 14 dagen bedenktijd hebben om een geboekte training of traject kosteloos te annuleren. Na deze 14 dagen is er geen restitutie meer mogelijk. Indien er sprake is van een Overeenkomst inzake een (groeps-)traject met een vastgelegde startdatum geldt -na afloop van het herroepingsrecht- de volgende annuleringsregeling als consumentenrecht:

a. Annulering voordat de Dienst is begonnen, geschiedt schriftelijk dan wel via de mail;

b. Bij annulering voor aanvang van de Dienst is de consument 100% van de overeengekomen prijs verschuldigd, dit betekent de volledige overeengekomen prijs. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd (herroepingsrecht/recht van ontbinding), is geen financiële restitutie meer mogelijk.

## Artikel 10. Beëindiging

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de Overeenkomst.

2. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is, gevaarlijk is, of schade kan toebrengen of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

3. Indien Opdrachtnemer tot ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

4. Indien bij faillissement, surseance van betaling, liquidatie, bedrijfsbeëindiging, bedrijfsoverdracht of in geval van onder beheer-, of bewind-, onder curatele stelling van de Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht zonder verdere voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden.

5. Als Opdrachtgever gedurende de Dienst/Opdracht stopt met de Dienst/Opdracht, vindt geen restitutie plaats. Er kan alleen binnen 14 dagen na een ondertekend inschrijfformulier gebruik worden gemaakt van herroepingsrecht en de annuleringsmogelijkheden zoals benoemd in artikel 9.

6. In geval van opzegging van een gedeelte van een Dienst/Opdracht door de Opdrachtgever blijft Opdrachtgever het volledige bedrag voor de Dienst/Opdracht verschuldigd, ook als men in termijnen betaald.

7. In geval van verhindering of niet deelneming of overmacht van de Opdrachtgever en/of Deelnemer aan een Dienst/Opdracht blijft Opdrachtgever het volledige bedrag verschuldigd.

11. AvG behoudt zich het recht voor de Dienst/Opdracht te annuleren in het geval dat een Dienst/Opdracht minder dan het minimum aantal Inschrijvingen krijgt.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Het toepassen van de aangereikte tools van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever en/of Deelnemer is volledig voor verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade in welke vorm dan ook, ontstaan tijdens of na de gevolgde training of coaching. De Opdrachtgever en/of Deelnemer is en blijft altijd verantwoordelijk voor zijn/haar eigen gezondheid.

2. De Opdrachtgever is op de hoogte dat training, bedoeld zijn voor mensen die psychisch gezond zijn en een training willen volgen waarbij ze nieuwe inzichten kunnen opdoen. Het betreft hier geen mensen met psychiatrische aandoeningen waarbij plotselinge aanvallen of andere ernstige negatieve reacties kunnen voorkomen. De Opdrachtgever dient van tevoren te melden of hij/zij een psychiatrische diagnose heeft volgens de DSM-IV AvG is nimmer verantwoordelijk voor schade van welke aard ook.

3. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

5. Opdrachtnemer is op generlei wijze aansprakelijk te stellen voor hetgeen de Opdrachtgever na de training of coaching met de opgedane kennis doet.

6. De Opdrachtgever wordt aansprakelijk gesteld indien hij/zij de inhoud van de stof aan derden overhandigd of voor eigen business gebruikt, zonder toestemming van Opdrachtnemer.

7. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever en/of Deelnemer of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. Opdrachtgever is verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolgen van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.

10. Wanneer AvG aansprakelijk zou kunnen worden gehouden, kan dat slechts voor een bedrag van maximaal tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, tenzij het aansprakelijkheid voor een onderdeel van de Opdracht betreft.

11. AvG is niet aansprakelijk voor indirecte schade en voor schade van of aan derden.

12. AvG is niet aansprakelijk voor schade geleden door medisch of psychosociaal advies of advies van andere aard van de trainer. Advies gegeven door de trainer wordt niet uit naam van AvG gedaan.

## Artikel 12. Rechten en plichten AvG

1. AvG heeft een inspanningsverplichting om de Overeenkomst zorgvuldig en naar het beste inzicht en vermogen uit te voeren.

2. AvG draagt voor zover van toepassing zorg voor een geschikte coachruimte en leeromgeving.

4. AvG bewaart geen persoonlijke gegevens of andere afspraken langer dan de wettelijk toegestane termijn.

5. AvG, zal door Opdrachtgever of Deelnemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de geldende privacywetgeving.

6. AvG heeft het recht Opdrachtgever en/of Deelnemer aan een training of workshop uit te sluiten van (verdere) deelneming indien Opdrachtnemer van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen. Omstandigheden kunnen zijn -maar niet uitsluitend-: agressiviteit, psychiatrische diagnose niet benoemd of deviant gedrag van deelnemer.

7. AvG is gerechtigd gegevens van Opdrachtgever en/of Deelnemer te gebruiken voor de toezending van, de nieuwsbrief, mail of informatie over Diensten of andere informatie. Opdrachtgever en/of Deelnemer kan zich op elk moment automatisch afmelden van iedere mailing.

## Artikel 13. Rechten en plichten opdrachtgever of deelnemer

1. Opdrachtgever en/of Deelnemer dient de workshop/trainingsdag(en) aanwezig te zijn.

2. Bij afwezigheid en zonder afmelding wordt een EXTRA tarief van €50,- in rekening gebracht.

3. Opdrachtgever en/of Deelnemer moet zich minimaal 5 uur van tevoren afmelden of er moet sprake zijn van overmacht. Afmelden kan via een app of mail.

4. Opdrachtgever en/of Deelnemer draagt zorg voor tijdige aanlevering van benodigde gegevens zoals vermeld op het inschrijfformulier. Indien door de vertraging extra kosten moeten worden gemaakt mag AvG deze kosten verhalen op Opdrachtgever.

5. Opdrachtgever en/of Deelnemer is verplicht tijdig wijzigingen van contactgegevens door te geven.

6. Opdrachtgever en/of Deelnemer is verplicht zich behoorlijk te gedragen tijdens bijeenkomst(en), dat wil zeggen geen fysieke agressie of ernstige intimidatie.

7. Indien een Opdrachtgever of Deelnemer zich niet aan de eisen houdt, kan de toegang tot de Dienst/Opdracht geweigerd worden.
8. Wijzigingen van reeds geplande sessies of afspraken tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 24 uur voor aanvang van de afgesproken tijd.
9. Bij wijziging korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het bedrag voor deze sessie in rekening gebracht.
10. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn beide gehouden vertrouwelijke informatie die zij van elkaar hebben gekregen met zorg te behandelen.
11. Copyright van alle door AvG gebruikt materiaal berust bij AvG, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in het materiaal.
12. Opdrachtgever heeft geen annuleringsrecht, behalve 14 dagen herroepingsrecht.

## Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij AvG partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtgever is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. AvG kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Bekendmaking van nieuwe Algemene Voorwaarden geschiedt door toezending aan Opdrachtgever.

# Artikel 15. Vragen en klachten

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers of deelnemers worden geleverd. De klachtenregeling is hier te vinden.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de Algemene Voorwaarden c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst tot opdracht.
3. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de Dienst/Opdracht worden door Opdrachtnemer beantwoord binnen een termijn van 3 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Opdrachtnemer beantwoord met een bericht van ontvangst en indicatie voorstel.
4. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden.
5. Klachten worden in dialoog opgelost. Indien de klacht niet in dialoog kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 14.

# 16. Algemene verordening gegevensbescherming

1. Ik -Opdrachtnemer- bescherm persoonsgegevens op basis van de AVG en vraag toestemming om gegevens te bewaren via een toestemmingsformulier.
2. Ik -Opdrachtnemer- verzamel niet meer gegevens dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking.
3. Ik -Opdrachtnemer- bewaar gegevens niet langer dan nodig.