

# Algemene Voorwaarden

## Joke Straathof

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** Joke Straathof, opererend onder de naam 'Joke Straathof de Mind-expert' biedt diensten aan op het gebied van (online)coaching, (online)training, Sensithherapie, Hypnotherapie, advies en aanverwante werkzaamheden, onder toepassing van deze Algemene Voorwaarden. Hierna te noemen "Opdrachtnemer".

**Opdrachtgever of deelnemer:** De natuurlijke- of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, training, Sensithherapie consult, Hypnotherapie consult, advies en aanverwante werkzaamheden. Hierna te noemen "Opdrachtgever" of "Deelnemer".

**Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is verstrekt of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met, de opdracht. E.e.a. in de ruimste zin des woords. **Consult:** Eén-op-één sessies tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor (online) personal coaching, Sensithherapie of Hypnotherapie. **Training:**

(Online)trainingen met een of meerdere deelnemers. **Aanmelden/Inschrijven:** Onder Aanmelden wordt verstaan; het door een natuurlijke- of rechtspersoon kenbaar maken van interesse in het afnemen van een of meerdere diensten bij Opdrachtnemer. Onder Inschrijven wordt verstaan; het door Opdrachtgever kenbaar maken d.m.v. de betaling dat een of meerdere diensten definitief door Opdrachtgever worden afgenomen bij de Opdrachtnemer. **Behandelovereenkomst:** Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever.

### 2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten waarbij door Opdrachtnemer, in het kader van zijn beroep, diensten worden aangeboden en/of geleverd. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

Eventuele Inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

### 3. De uitvoering van de overeenkomst

Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de door Opdrachtgever afgenomen dienst(en) zorgvuldig uit te voeren, de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de Opdrachtgever bruikbaar resultaat, zoals van een redelijk en professioneel handelende Opdrachtnemer kan en mag worden verwacht.

Opdrachtgever doet al datgene, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een juiste levering van de afgenomen diensten door de Opdrachtnemer mogelijk te maken, zoals o.a. het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of informatie, waarvan Opdrachtnemer aangeeft of waarvan de Opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de behandelovereenkomst. Alle sessies en trainingen die door de opdrachtgever wordt uitgevoerd zijn voor risico van de opdrachtgever.

#### **4. Afspraken voor consult**

Opdrachtgever kan zowel telefonisch, als per email of whatsapp een afspraak maken voor een consult. Bij het maken van een afspraak voor een consult, verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de voor Opdrachtnemer benodigde informatie, zoals: naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en E-mailadres van Opdrachtgever, dan wel de benodigde informatie over de perso(o)n(en) voor wie de afspraak wordt gemaakt.

Bij het niet, onvolledig, onjuist of niet tijdig verstrekken van informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, komt de gemaakte afspraak direct te vervallen. Eventueel reeds door Opdrachtnemer gemaakte (on)kosten, dient Opdrachtgever direct te voldoen aan Opdrachtnemer.

#### **5. Aanmelden en/of inschrijven voor training**

Bij aanmelding voor een training dient de Deelnemer een duidelijk, volledig ingevuld en ondertekend aanmeldformulier aan te leveren. Deze wordt verstrekt door Opdrachtnemer. Inzending van het aanmeldformulier is vrijblijvend. Aanmelder geeft enkel te kennen interesse te hebben voor een (of meerdere) van de aangeboden diensten. Na aanmelding plaatst Opdrachtnemer de aanmelder op een bij de betreffende dienst horende aanmeldijst.

Bij voldoende aanmeldingen stuurt Opdrachtnemer aan alle aanmelders een inschrijfformulier met daarbij de benodigde informatie over de betreffende dienst. Indien aanmelder besluit zich definitief in te schrijven voor de training, dient een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier te worden aangeleverd. Ook dient de factuur voor deze dienst te worden overgemaakt op de bankrekening van Opdrachtnemer.

Na ontvangst van een door de deelnemer ingevuld en ondertekend inschrijfformulier (of het elektronisch inschrijfformulier) EN bijschrijving, op de bankrekening van Opdrachtnemer, van de verschuldigde bijdrage, wordt de Deelnemer op de deelnemerslijst geplaatst en is hij/zij verzekerd van een deelnemersplaats. Pas dan zal Opdrachtnemer aan Deelnemer per e-mail een "Bevestiging van deelname" doen toekomen.

Door inzending van het inschrijfformulier verklaart de Deelnemer zich akkoord met de "Algemene Voorwaarden" en is de Deelnemer gehouden aan betaling van bij de betreffende dienst(en) genoemde investeringsbedrag(en). LET OP!

Plaatsing op deelnemerslijst(en) geschiedt op volgorde van datum bijschrijving van het investeringsbedrag op de bankrekening van Opdrachtnemer. Onvolledig ingevulde en/of niet ondertekende inschrijfformulieren vallen buiten behandeling.

#### **6. Betalingen door opdrachtgever**

Betalingen voor consulten, trainingen of een traject dienen vooraf per bank te worden voldaan. Dit geldt zowel voor de particulier als ook voor bedrijven.

Opdrachtnemer biedt soms voor trainingen of een traject de mogelijkheid tot gespreide betaling aan. De informatie over de betalingsregeling wordt na aanmelding aan Opdrachtgever verstrekt.

#### **7. Voorbehoud bij vaststelling tarieven en/of investeringsbedragen**

Opdrachtnemer biedt diensten aan voor particulieren en bedrijven. Diensten kunnen zowel individueel als door groepen worden afgenomen.

Voor individuele diensten gelden andere tarieven en/of investeringsbedragen dan voor groepen. Voor bedrijven gelden andere tarieven en/of investeringsbedragen dan voor particulieren.

Alle tarieven en/of investeringsbedragen worden vastgesteld op basis van aantal cliënten of deelnemers en overige, relevante, gegevens die op het moment van het samenstellen van de dienst beschikbaar en/of bekend is bij Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor tarieven en/of investeringsbedragen aan te passen indien de omstandigheden dit vereisen. Eventuele wijzigingen zullen steeds terstond, per e-mail, aan de Opdrachtgever bekend worden gemaakt.

#### **8. Annulering van een dienst door de opdrachtgever**

Indien Opdrachtgever zijn/haar afspraak, inschrijving c.q. deelname wenst te annuleren, dient dit schriftelijk (per brief of per email) te geschieden. Nadat Opdrachtnemer deze schriftelijke annulering heeft ontvangen, zal zij Opdrachtgever een bevestiging van ontvangst per email toezenden.

#### **9. Annulering van afspraken voor consult**

Bij annulering van afspraken voor een consult kan Opdrachtgever zijn/haar afspraak kosteloos annuleren tot 2 dagen tevoren.

Opdrachtnemer berekent annuleringskosten indien de afspraak 2 dagen of korter tevoren wordt geannuleerd door Opdrachtgever. De kosten voor annulering zijn:

– bij annulering vanaf 24 uur tevoren: is 100% van de consultkosten verschuldigd.

#### **10. Annulering van deelname aan training**

Deelnemer kan zijn/haar deelname aan de training tot 30 dagen voor de startdatum van de training annuleren, zonder annuleringskosten.

Bij annulering korter dan 30 dagen tevoren brengt Opdrachtnemer annuleringskosten in rekening en wel als volgt: – bij annulering van 30 t/m 15 dagen voor de startdatum, is 50% van het investeringsbedrag verschuldigd;

– bij annulering vanaf 14 dagen voor de startdatum, is het gehele investeringsbedrag verschuldigd; – wanneer de deelnemer reeds gestart is met een cursus, training, workshop of opleiding en tussentijds de deelname stopt, is er geen restitutie mogelijk.

Er vindt geen restitutie plaats. Bij het tussentijds beëindigen van deelname aan de training geldt bovendien: indien de deelnemer heeft gekozen voor betaling in termijnen, vervalt deze betalingsregeling direct en dient de deelnemer de nog openstaande termijnbedragen terstond te voldoen.

#### **11. Annulering of verzetten van diensten door opdrachtnemer**

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een dienst te annuleren of te verzetten indien sprake is van onvoorziene omstandigheden en/of overmacht. Opdrachtnemer zal in geval van annulering of verzetten van een dienst, de Opdrachtgever of Deelnemer terstond per email in kennis stellen.

Eventuele bedragen die Opdrachtgever nog verschuldigd is, worden bij annulering als vervallen beschouwd. Door Opdrachtgever reeds gedane betalingen worden bij annulering binnen een termijn van 14 dagen gerestitueerd.

Bij verzetten van de betreffende dienst, blijft Opdrachtgever gehouden aan betaling van het (resterend) verschuldigde tarief en/of investeringsbedrag. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op schadevergoeding en/of vergoeding van gemaakte kosten.

#### **12. Verzetten van afspraken voor consult door opdrachtgever**

Indien de Opdrachtgever zijn/haar afspraak wenst te verzetten, kan dit telefonisch, per whatsapp of per email geschieden. Nadat Opdrachtnemer het verzoek tot verzetten van de afspraak heeft ontvangen, zal zij per email of whatsapp een bevestiging hiervan toezenden aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever kan een gemaakte afspraak kosteloos verzetten tot 2 dagen tevoren. Indien Opdrachtgever 3 x of vaker de afspraak heeft verzet staat het de Opdrachtnemer vrij om van verdere consulten af te zien. Opdrachtnemer is geen restitutie verschuldigd.

### **13. Verstek/"no-show" door Opdrachtgever**

Indien de Opdrachtgever verstek laat gaan bij een afspraak voor een consult of bij aanvang van een training zal geen restitutie plaatsvinden! Opdrachtgever blijft gehouden aan zijn/haar betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer.

Wanneer met Opdrachtgever een betalingsregeling is getroffen, vervalt deze regeling direct en dient de Opdrachtgever de nog openstaande termijnbedragen terstond te voldoen.

Indien Opdrachtnemer, door het verstek van Opdrachtgever, extra kosten moet maken, is Opdrachtgever eveneens gehouden aan betaling van deze extra kosten aan Opdrachtnemer.

### **14. Aansprakelijkheid**

Deelname aan diensten, georganiseerd door Opdrachtnemer, geschiedt volledig voor eigen risico van Opdrachtgever of Deelnemer. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor schade, verlies, ongevallen of andere omstandigheden die redelijkerwijze niet kunnen worden voorkomen.

Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, is de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, exclusief BTW.

De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, zoals; gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie etc., is uitgesloten.

In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet Opdrachtgever de Opdrachtnemer eerst schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat Opdrachtnemer in staat is om zijn verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

Opdrachtgever is persoonlijk aansprakelijk voor beschadigingen, van welke aard dan ook, door of vanwege de deelnemer/deelname veroorzaakt, tijdens deelname aan betreffende dienst. Opdrachtgever dient zich minimaal te hebben verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.

Door het deelnemen aan een dienst door Opdrachtgever of Deelnemer kan de nodige transformatie en groei bij de deelnemer plaatsvinden. Opdrachtnemer kan voor eventuele gevolgen, van welke aard dan ook, voortvloeiend uit deelname aan consulten, cursussen, workshops, opleidingen, trainingen, reizen of evenementen, nooit aansprakelijk worden gesteld.

### **15. Klachtenprocedure**

Indien Opdrachtgever ontevreden is over de dienstverlening van Opdrachtnemer, dient Opdrachtgever dit zo snel mogelijk, doch uiterlijk 14 dagen na het ontstaan van de klacht, te melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever dient een klacht of opmerking schriftelijk te melden.

Indien de klacht later wordt gemeld, dan vervalt het recht op herstel, vervanging of

schadeloosstelling. Bij het melden van een klacht blijft de verplichting tot betaling gewoon bestaan.

Opdrachtnemer is aangesloten bij de beroepsvereniging CAT en heeft een wettelijk verplichte klachten- en geschillencommissie. Indien nodig kan Opdrachtgever in eerste instantie de klacht met de Opdrachtnemer kortsluiten en afhandelen. Is dit niet afdoende dan staat het de Opdrachtnemer vrij om contact te zoeken met de CAT om een klacht in te dienen.

#### **16. Intellectueel eigendom/gebruik materialen**

Op de teksten, materialen van diensten bezit Opdrachtnemer de intellectueel eigendomsrechten. Tijdens en na het programma mag Opdrachtgever of Deelnemer de materialen voor eigen gebruik gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij Opdrachtnemer hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij Opdrachtnemer hier schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

#### **17. Wijzigingen/Overige**

Opdrachtnemer heeft het recht voor of tijdens een consult, training of adviesgesprekken, de behandeling, het programma, de data, tijden en/of locatie(s) te wijzigen indien de omstandigheden dit vereisen.

In gevallen waar deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist de Opdrachtnemer. Deze Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Opdrachtnemer.

#### **18. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.