



Hilde Mellema
systemische coaching & training

www.hildemellema.nl

Algemene voorwaarden Hilde Mellema Systemische Coaching & Training

Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke afspraken, facturen en overeenkomsten van of met en alle daarmee van band houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

Artikel 2 Bedrijfsomschrijving

Hilde Mellema van Systemische Coaching & Training, www.hildemellema.nl richt zich op coaching & training, opstellingen, sessies, workshops & events.

Hilde Mellema Systemische Coaching & Training is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 83240845. BTW ID: NL003794849B35

Artikel 3 Definities

1. Hilde Mellema van Systemische Coaching & Training wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer. 2. De wederpartij van opdrachtnemer wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever (cliënt). 3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. tussen partijen. 4. Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd aan opdrachtgever na een intakegesprek door opdrachtnemer. Opdrachtgever stuurt desgewenst voor

aanvang van de opdracht één exemplaar getekend retour of bevestigt deze per mail.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. 2. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming haar NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden. 3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens Hilde Mellema Systemische Coaching & Training niet tijdig zijn verstrekt behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Artikel 5 Prijzen en offertes

1. Alle facturen, prijsopgaven & offertes door opdrachtnemer gedaan, zijn vrijblijvend, zowel wat betreft prijs. Prijzen kunnen gewijzigd worden, dit staat aangegeven op de factuur. 3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd en/of per mail is vastgelegd.

Artikel 6 Aanbiedingen, facturen en prijs

1. Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod. 2. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven koper bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen. 3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen. 4. De op aanbiedingen,

offertes en facturen genoemde prijs bestaat uit de koopprijs inclusief de verschuldigde btw en eventuele andere overheidsheffingen.

Artikel 7 Betalingsvoorwaarden

1. Betaling vindt plaats zoals aangegeven op de factuur. Betaling dient te geschieden door overmaking van IBAN NL 40 KNAB 0408 8612 66 t.n.v. H. Mellema. De betalingstermijn die wordt gehanteerd is 14 dagen na factuurdatum. 2. Betaling mag in overleg met de opdrachtnemer, contant betaald worden. Exact totaal bedrag wordt aan het begin van de sessie gegeven. De factuur wordt dezelfde dag door de opdrachtnemer naar opdrachtgever zijn of haar e-mail adres gestuurd. Deze factuur is indien de betaling is voldaan, een bevestiging ontvangst van betaling. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele vervalsing van geld. De opdrachtgever dient dan opnieuw te betalen. 3. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag en over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente, te verhogen met administratiekosten die 10% bedragen van de openstaande facturen. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn. 4. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer. 5. In geval van faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. 6. Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

Artikel 8 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te

verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Artikel 9 Duur en beëindiging

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan ten alle tijden op ieder gewenst moment door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd. 2. De beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden. 3. Beëindiging gaat telefonisch en opdrachtgever en opdrachtnemer bevestigen dit per mail met een eindgesprek in overleg.

Artikel 10 Annulering door opdrachtnemer

Opdrachtnemer behoudt zich het recht om coaching sessie, sessie, afspraak te annuleren, zonder opgave van redenen, dan wel een cliënt te weigeren. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug, waarmee de overeenkomst is beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

Artikel 11 Het verzetten van coaching afspraken en sessies

1. Vanaf 48 uur voor de desbetreffende afspraak annuleren, telefonisch - bellen. 2. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakt afspraak binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer de kosten van de gemaakte 100% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht en is de opdrachtgever verplicht deze te betalen. 3. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakte afspraak vanaf 48 uur tot 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert wordt aan de opdrachtgever 50% van de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht en is de opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht mits het vaker voorkomt in een aantal maanden of jaar tijd. Vanaf drie keer voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer de kosten van de gemaakte 100% van

de voor de uitvoering gereserveerde tijd en kosten in rekening gebracht en is de opdrachtgever verplicht deze te betalen. 4. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een geplande afspraak worden de kosten voor de afspraak in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. 5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

Artikel 12 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken of ontstaan tijdens of in het kader van de coaching/opstellingen sessies en/of opdrachten. 2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. 3. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten. 4. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of

beslissingen genomen naar aanleiding van coaching/opstellingen sessie, en/of opdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes. 4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 14 Klachtenprocedure

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichtte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.
2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.
3. Wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer er samen niet uitkomen kan een beroep gedaan worden op de ethische commissie van Phoenix-opleidingen www.phoenix-opleidingen.nl

Artikel 15 AVG

1. De persoonsgegevens wordt niet aan derden gegeven tenzij bij noodgevallen.
2. De persoonsgegevens wordt nadat cliënt geen sessies meer heeft, nog 1 jaar bewaard.
2. De persoonsgegevens wordt gebruikt om goederen en diensten af te leveren. Het afhandelen van betaling. En bellen of e-mailen om dienstverlening uit te voeren.