

ALGEMENE VOORWAARDEN AGNES HOVING T.B.V ORGANISATIES

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes en overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden.
3. De inhoud van de offerte geldt als weergave van de overeenkomst. Het accepteren van een offerte impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als een uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. Agnes Hoving is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.

Artikel 2 – Bedrijfsomschrijving en contactgegevens

Agnes Hoving richt zich op supervisie, coaching en training binnen diverse werkvelden en biedt verder meditatie, levensgesprekken en workshops aan. Bij dit alles staat professionele en/of persoonlijke ontwikkeling (bewustwording en verandering) centraal. Uitgangspunt is dat zij handelt vanuit integriteit, volgens de gedragscodes van haar Beroepsorganisaties (LVSC, SKJ).

Agnes Hoving is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 69389292.

Contactgegevens:

telefoon: 06 5502 5455

e-mail: bericht@agneshoving.nl

Artikel 3 – Definities

Opdrachtnemer	Agnes Hoving , die deze algemene voorwaarden gebruikt bij het aanbieden van haar diensten.
Opdrachtgever	De klant (natuurlijke persoon of rechtspersoon) met wie de overeenkomst met betrekking tot de opdracht is gesloten; die gebruik maakt van de aangeboden diensten van Agnes Hoving. Of de derde die gebruik maakt van de diensten van Agnes Hoving en voor wie de opdrachtgever de overeenkomst is aangegaan.
Overeenkomst	Alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten. Deze afspraken beginnen met de offerte en worden na een intakegesprek schriftelijk bevestigd aan opdrachtgever door opdrachtnemer. Opdrachtgever stuurt voor aanvang van de opdracht één exemplaar getekend retour of bevestigt deze per e-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 en e-mail 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 niet tijdig zijn verstrekt behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. (Mentale gezondheid wordt verondersteld.)

Artikel 5 - Offertes, prijzen en acceptatie overeenkomst

1. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
2. Bij de prijzen voor trainingen zijn de kosten voor het cursusmateriaal niet inbegrepen. In de overeenkomst kunnen daarvoor nadere prijsafspraken worden vastgelegd. Dit geldt ook voor evt. huur accommodatie en evt. inhuur derden.
3. Zonder schriftelijke acceptatie vervallen offertes na 30 dagen.
4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd en/of per e-mail is bevestigd.

Artikel 6 – Betalingsvoorwaarden

1. Facturatie vindt plaats zoals aangegeven in de offerte. Betaling dient te geschieden door overmaking van verschuldigde bedragen op IBAN NL79 RABO 0321 9371 71 t.n.v. Agnes Hoving, Zwolle. De betalingstermijn die gehanteerd wordt is 14 dagen na factuurdatum.
2. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever na 30 dagen ook van rechtswege in verzuim en is vanaf dat moment ook de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn te betalen.
3. Eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

Artikel 7 - Duur en beëindiging

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan met inachtneming van 2 weken opzegtermijn door beide worden beëindigd.
2. De beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden.
3. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de verdere uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten.

Artikel 8 - Annulering door opdrachtnemer

Opdrachtnemer behoudt zich het recht om haar diensten te annuleren zonder opgaaf van redenen, dan wel een klant te weigeren. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van eventuele vooruitbetalingen aan de klant terug, waarmee de overeenkomst is beëindigd, zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

Artikel 9 - Het verzetten van afspraken

1. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakte afspraak binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert, zal opdrachtnemer de kosten in rekening brengen en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.
2. 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.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst. Wel zal zij alle inzet tonen om zo spoedig mogelijk een vervangende datum aan te bieden of -wanneer noodzakelijk- een gelijkwaardige trainer e.v. voor te dragen.

Artikel 10 - Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie welke is verkregen

tijdens of in het kader van sessies, trainingen of andere diensten.

2. 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.

3. 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 11 - Intellectuele eigendom

1. Verstrekt cursusmateriaal wordt na betaling eigendom van de opdrachtgever. De rechten van het intellectuele eigendom met betrekking tot de cursus, het cursusmateriaal en eventuele overige stukken/producten met betrekking tot de opdracht of cursus behoren tot Agnes Hoving.

2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Agnes Hoving is de opdrachtgever niet gerechtigd met materiaal zoals genoemd in artikel 1 openbaar te maken, te exploiteren of op welke wijze dan ook te verveelvoudigen.

3. Gemaakt foto materiaal is en blijft eigendom van Agnes Hoving en wordt mogelijk gebruikt voor reclamedoeleinden, maar niet zonder overleg en toestemming van opdrachtgever.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij aan Agnes Hoving opzet of grove schuld kan worden verweten.

2. Indien Agnes Hoving op enig moment ondanks het bepaalde in lid 1 wel aansprakelijk is voor enige schade, dan zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Agnes Hoving in dat geval wordt uitgekeerd.

3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een training of sessie of andere geboden diensten. Deelnemers blijven ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfschade of andere indirecte schade of gevolgschade van welke aard dan ook, is uitgesloten.

Augustus 2017

KLACHTENREGELING AGNES HOVING

Agnes Hoving vindt kwaliteit, betrouwbaarheid en professionaliteit heel belangrijk. Ook het aangaan van en vormgeven aan een vertrouwensrelatie is daarbij van groot belang. Toch kan het voorkomen dat u als klant van mening bent dat dit geen werkelijkheid is geworden in het contact, en u overweegt een klacht in te dienen. Dat is uw goed recht en het kan Agnes Hoving helpen om geleverde diensten te verbeteren. Een klant van Agnes Hoving is een ieder die een dienst afneemt van Agnes Hoving.

Hoe kunt u een klacht indienen

Indien de klant een klacht heeft over verrichte (of nagelaten) werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 2 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij Agnes Hoving. Dit kan per e-mail (bericht@agneshoving.nl) of per post (Telemannstraat 281, 8031KJ Zwolle).

Om de klacht zo goed mogelijk te kunnen begrijpen en beoordelen zijn de volgende gegevens

- noodzakelijk:
- naam en contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres, adresgegevens)
 - datum van verzending
 - gegevens over de verleende dienst door Agnes Hoving waar de klacht betrekking op heeft (dienst en datum)
 - de inhoud van de klacht in een zo concreet mogelijke beschrijving, met eigen standpunt (wat was toegezegd en waaraan is niet tegemoet gekomen), met evt. onderbouwende documenten.

Vertrouwelijkheid

Agnes Hoving gaat vertrouwelijk om met alle gegevens die tijdens een klachtprocedure naar voren komen. Wanneer er noodzaak gevoeld wordt tot het delen van informatie met derden zal Agnes Hoving daarvoor schriftelijk toestemming vragen aan de klager.

Kosten

De behandeling van de klacht is kosteloos.

Registratie

Schriftelijk ingediende klachten worden door Agnes Hoving geregistreerd en vervolgens bewaard voor een periode van 3 jaren, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht.

Behandeling van de klacht

1. Na kennisname van de klacht zal Agnes Hoving zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken, mondeling contact zoeken met de klant. Het is onze intentie om vanuit onderling overleg tot een passende oplossing te komen. Agnes Hoving zal vervolgens zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.
2. Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld of wanneer de klager aangeeft van verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling van onderstaande procedure door Agnes Hoving.

Agnes Hoving is aangesloten bij LVSC, de Beroepsvereniging voor Supervisoren en Coaches, registratienummer HOV 001 S. Vanuit haar LVSC-registratie verbindt Agnes Hoving zich aan de betreffende gedragscode (zie <https://www.lvsc.eu/beroepsregister-voor-coach-supervisor-en-organisatiebegeleider>) en klachtenprocedure (zie <https://www.lvsc.eu/beroepsregister-voor-coach-supervisor-en-organisatiebegeleider/tips-klachten-en-procedure>). Mocht uw klacht Supervisie of Coaching betreffen en het overleg genoemd in punt 1 leidt *niet* tot een gezamenlijke oplossing, dan kan de LVSC-procedure verder worden gevolgd. Mocht uw klacht een andere dienst betreffen dan Supervisie of Coaching, dan volgt hier de verdere eigen procedure:

3. Mocht het tijdens de bespreking niet lukken om tot een gezamenlijke oplossing te komen, ontvangt de klant binnen een week alsnog een schriftelijke bevestiging, waarin onder andere staat:

- de termijn waarbinnen de klacht verder wordt afgehandeld. We streven naar een verwerkingstermijn van uiterlijk 6 weken. Mocht dit in het vervolg ervan niet haalbaar blijken dan ontvangt de klager hierover schriftelijk bericht.
- een procesvoorstel voor een passend vervolg.

4. Binnen de afgesproken 6 weken ontvangt u een schriftelijke reactie op de inhoud van de klacht. Deze reactie bevat onder andere de uitkomst van het verder uitgevoerde onderzoek naar de klacht, een nieuw voorstel om tot een oplossing te komen, met een uitnodiging voor een toelichtend gesprek.

5. Ongeacht deze regeling blijven de Algemene Voorwaarden van Agnes Hoving van kracht.

juli 2019

maart 2021 Registratienummer aangepast