

ALGEMENE VOORWAARDEN AGNES HOVING T.B.V. PARTICULIEREN

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke afspraken en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
2. Het aangaan van een eerste sessie na de intake geldt als het accepteren van deze Algemene voorwaarden en wordt gezien als bevestiging van de overeenkomst.

Artikel 2 – Bedrijfsomschrijving en contactgegevens

Agnes Hoving richt zich op supervisie, coaching en training binnen diverse werkvelden, en biedt verder meditaties, levensgesprekken en workshops aan. Hierbij staat persoonlijke en/of professionele ontwikkeling (bewustwording en verandering) centraal. Agnes Hoving is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 69389292.

Contactgegevens: telefoonnummer: 06 5502 5455 e-mail: bericht@agneshoving.nl

Artikel 3 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Agnes Hoving zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting. Zij kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
2. Door het aangaan van de overeenkomst geeft de klant toestemming aan Agnes Hoving om NAW gegevens plus telefoonnummer en e-mail vast te leggen in een klantenbestand voor administratiedoeleinden.
3. De klant draagt er zorg voor dat noodzakelijke informatie, waarvan hij/zij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Agnes Hoving worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt behoudt Agnes Hoving zich het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen. (Mentale gezondheid wordt verondersteld.)

Artikel 4 – Betalingsvoorwaarden

1. Na ieder gesprek ontvangt de klant een factuur. De onkosten mogen bij vertrek contant betaald worden of dienen binnen 14 dagen na factuurdatum overgemaakt te zijn op IBAN NL79 RABO 0321 9371 71 t.n.v. Agnes Hoving, Zwolle.
2. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is de klant na 30 dagen van rechtswege in verzuim en is vanaf dat moment ook de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien Agnes Hoving de vordering ter incasso uit handen geeft is de klant 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 Agnes Hoving.

Artikel 5 - Duur en beëindiging

1. De overeenkomst tussen klant en Agnes Hoving 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 Agnes Hoving zich het recht voor de verdere uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten.

Artikel 6 - Annulering door Agnes Hoving

Agnes Hoving behoudt zich het recht om haar diensten te annuleren zonder opgave van redenen, dan wel een klant te weigeren. Agnes Hoving 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 7 - Het verzetten van of niet verschijnen bij afspraken

1. Indien de klant de door haar/hem gemaakte afspraak binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert, zal Agnes Hoving de kosten in rekening brengen en is de klant verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.
2. Bij het niet verschijnen van de klant op een geplande afspraak worden de kosten voor het gesprek in rekening gebracht en is de klant verplicht deze te betalen.
3. Agnes Hoving behoudt zich het recht voor om 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.

Artikel 8 – 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 klant als de samenleving behoudt Agnes Hoving 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 Agnes Hoving gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en zij zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Agnes Hoving niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

1. Agnes Hoving aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij haar 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 beroeps-aansprakelijkheidsverzekering 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 betaalde bedragen.
4. Agnes Hoving is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die de klant lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een gesprek of andere geboden dienst. Klanten blijven ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

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 je als klant van mening bent dat dit geen werkelijkheid is geworden in het contact, en je overweegt een klacht

in te dienen. Dat is je 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 kun je 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 je 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 je 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 ontvang je hierover schriftelijk bericht.
- een procesvoorstel voor een passend vervolg.

4. Binnen de afgesproken 6 weken ontvang je 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