



Algemene VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities In deze algemene voorwaarden:

- Opdrachtnemer: Anna Coach & Reiki, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85720364 die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de aankoop of de werkzaamheden rechtstreeks via welk contact kanaal dan ook of via de website annacoach.nl van Anna Coach & Reiki verstrekt;
- Producten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder Webinars, trainingen, opleidingen, workshops, consulten, coaching, en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
- Klant degene die deelneemt aan een consult, workshop of training, begeleidings- advies- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Offertes en inschrijvingen

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
4. Indien een aanbod voor inschrijving een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
5. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Opdrachtgever of Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder: • de prijs inclusief belastingen; • de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn; • de wijze van betaling, aflevering en uitvoering



van de overeenkomst; • de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de opdrachtnemer de prijs garandeert;

6: De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om te allen tijde zonder opgaaf van redenen – een inschrijving te weigeren.

4 De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 3 tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever of klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Het insturen van een inschrijfformulier, aanmelding via de website of bevestiging per e-mail betekent dat de opdrachtgever of klant gebonden is en dat een overeenkomst tot stand is gekomen.

2. Na de inschrijving ontvangt de opdrachtnemer /klant een bevestiging per email . De opdrachtnemer dient de bevestiging direct na ontvangst op juistheid te controleren. Eventuele onjuistheden dienen altijd schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, uiterlijk 5 dagen na datum van de bevestiging.

3. Bij een workshop of training dient de factuur dient vóór aanvang van de cursus(dag) workshop of opleiding betaald te zijn door de opdrachtnemer. Is de opdrachtnemer binnen 5 dagen na de boeking niet in het bezit van een bevestiging/factuur, dan dient de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op te nemen.

4. De opdrachtnemer is bevoegd een aanbetaling te vragen van 50% van het totale factuurbedrag.

4. De opdrachtnemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De opdrachtnemer zal bij het product of dienst aan de opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen meesturen: a. een (verkorte) versie van deze voorwaarden

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.

Een behandeling of coaching is geen vervanging voor een medische of psychologische behandeling, wel is het een waardevolle aanvulling. De opdrachtnemer stelt geen medische diagnoses. De Opdrachtgever blijft ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor de keuzes gemaakt worden. De behandelingen of trainingen kunnen in geen enkel geval medische behandelingen vervangen of uitstellen. De Raadpleeg altijd een arts bij langdurige lichamelijke of psychische klachten.



2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, 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 de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;

Artikel 5. Contractduur en opzegging

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;

3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 7. Geheimhouding

1. 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.

2. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.



Artikel 8. Intellectueel eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
 2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
 3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
 4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
 5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
 6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.
 - 7 De aanbetaling voor de opleiding(en) / training of workshop dient uiterlijk 14 dagen na inschrijving te zijn voldaan. De totale kosten van de opleiding, cursus, In-Company Training of bijscholingsdag dienen zonder aftrek, korting of schuldverrekening uiterlijk 14 dagen vóór de startdatum van de (eerste) opleiding te zijn bijgeschreven op de rekening van Anna Coach & Reiki
 - 8 Deelname is voor de gehele opleiding / workshop of training zoals in het aanbod is vermeld. Met het opgeven/ inschrijven voor de workshop, training of opleiding en coaching sessies committeert de opdrachtgever zich aan het betalen van het totaalbedrag, ongeacht of de opdrachtgever aanwezig is.
- In situaties van overmacht kan in overleg anders worden besloten. Onder overmacht valt niet het niet fysiek bij elkaar kunnen komen wegens externe omstandigheden..



10 De opdrachtgever/klant is aanwezig op de afgesproken tijden . Mocht de klant/opdrachtgever verhinderd zijn dan kun je in overleg later aansluiten of vanwege onvoorziene dringende omstandigheden een mogelijkheid tot inhalen bespreken.

11. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.

Artikel 10. Incassokosten

1. In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

a. Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijk incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan.

b. Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer

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. 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 verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag,

4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

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

Artikel 12. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst



1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een behandeling, cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De opdrachtgever / klant voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een behandeling cursus, training, begeleidings-of coachtraject schriftelijk te annuleren per aangetekend verzonden brief;
3. Annulering door de opdrachtgever/klant van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject te voldoen.
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.
5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
6. Een individuele behandeling of coaching gesprek kan tot 24 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van € 50,00. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 13. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Zie verder de Privacy verklaring voor meer informatie over hoe Anna Coach en Reiki omgaat met uw persoonsgegevens

Artikel 14. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.



Gouda augustus 2024

Klachten regeling

Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leg ik je uit wat dit inhoud

Klachten functionaris

Het kan voorkomen dat je als cliënt van mijn praktijk een klacht heeft over de geboden behandeling. Mijn voorkeur gaat er naar uit dat je deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt. Mocht je dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bied ik je aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Geschilleninstantie

Het staat je vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door jou gewenste resultaat leidt – je te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij ik ben aangesloten.

Met ingang van 11-03-2022 is mijn praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van het NIBIG.

Contact

Wanneer je een klacht hebt wil ik je vragen om deze eerst per e-mail bij mij kenbaar te maken via anna@annacoach.nl graag zoek ik samen met jou naar een oplossing. Heb je een klacht die je niet direct met mij wenst te bespreken of ben je niet tevreden met de geboden oplossing dan kun je contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen je informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.“

