

VOORWAARDEN

1.0 Toepasbaarheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Mirjam Gilhuis, advies en training, betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen, coaching en andere vormen van begeleiding hierna te noemen 'begeleidingstraject' of 'coaching'.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voorzover zij schriftelijk zijn bevestigd door Mirjam Gilhuis.

2.0 Aanbieding en overeenkomst

2.1 Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld op de aanbieding. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor Mirjam Gilhuis.

2.2 De overeenkomst tussen opdrachtgever en Mirjam Gilhuis komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van de aanbieding. In geval van coaching door ondertekening van het coachingscontract door gecoachte.

2.3 Mondelinge toezeggingen verbinden ons slechts nadat wij deze mondelinge toezegging uitdrukkelijk en schriftelijk hebben bevestigd.

2.4. Na ondertekening door de opdrachtgever heeft deze veertien dagen bedenktijd waarbinnen hij zonder opgave van redenen of kosten de opdracht kan annuleren.

3.0 Annulering door opdrachtgever

3.1 De opdrachtgever voor een ondersteuningstraject of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een cursus of coaching te annuleren per aangetekend verzonden brief.

3.2 Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van een ondersteuningstraject of coaching is de opdrachtgever verplicht 25% van het overeengekomen bedrag voor administratiekosten te betalen.

3.3 Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de cursus of coaching is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.

3.4 Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.

3.5 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de cursus of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan een ondersteuningstraject of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

4.0 Annulering door Mirjam Gilhuis

4.1 Mirjam Gilhuis heeft in geval van een ondersteuningstraject het recht om bij ziekte, calamiteiten of overmacht zonder opgave van redenen een

ondersteuningstraject te annuleren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze opdrachtgever aan Mirjam Gilhuis betaalde bedrag binnen 14 dagen.

4.2. Mirjam Gilhuis heeft het recht uiterlijk twee weken voor aanvang een training te annuleren wanneer het vooraf aangegeven minimum aantal deelnemers niet is bereikt.

5.0 Medewerking door de opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever zal Mirjam Gilhuis steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke Mirjam Gilhuis noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden te kunnen verrichten.

5.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever Mirjam Gilhuis apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties die Mirjam Gilhuis aan de opdrachtgever ter kennis brengt.

5.0. Werk- en cursusmaterialen

5.1. Het copyright van de uitgereikte werk- en cursusmaterialen berust bij Mirjam Gilhuis of de belanghebbenden bij wie dit rechtens berust.

5.2. Tenzij anders is aangegeven berust het werk- en trainingsmateriaal bij Mirjam Gilhuis.

6.0 Wijzigingen

6.1 Hoewel Mirjam Gilhuis een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen, en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is Mirjam Gilhuis tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

6.2 Een dergelijke instemming kan slecht uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.

6.3 Wanneer Mirjam Gilhuis instemt met de wijzigingen, aanvullingen of correctie van overeengekomen werkzaamheden, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering of levering. Meerwerk en extra leveringen worden door Mirjam Gilhuis steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch Mirjam Gilhuis behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door Mirjam Gilhuis gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren en apparatuur uren, alsmede de gederfde winst in rekening te brengen.

7.0 Geheimhouding

7.1 Beide 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.

8.0 Prijs

8.1 De prijzen van Mirjam Gilhuis zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.

8.2 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft Mirjam Gilhuis toch het recht BTW in rekening te brengen.

9.0 Betaling

9.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door Mirjam Gilhuis anders is aangegeven, dient betaling van de door Mirjam Gilhuis verrichte werkzaamheden en/of geleverde producten binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.

9.2 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is Mirjam Gilhuis gerechtigd zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de geldende dagrente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldag. Indien en zodra Mirjam Gilhuis vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien Mirjam Gilhuis verschuldigd een bedrag van alle aan de incasso verbonden kosten, zowel gerechtelijk als buitenrechtelijke, die worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 500,- per onbetaalde factuur, te voldoen.

10.0 Auteursrecht

10.1 Het auteursrecht op de door Mirjam Gilhuis uitgegeven brochures en het project- en cursusmateriaal berust bij Mirjam Gilhuis, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Mirjam Gilhuis zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

11.0 Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid voor schade voor Mirjam Gilhuis is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. Mirjam Gilhuis is evenwel nimmer aansprakelijk voor de enkele vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.

11.2 Mirjam Gilhuis is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de opdrachtgever zelf of

door personen, die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.

11.3 De opdrachtgever vrijwaart Mirjam Gilhuis en haar medewerkers of externe partijen die in naam van Mirjam Gilhuis training of coaching uitvoeren, voor aanspraken van derden terzake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik dat van het door Mirjam Gilhuis (op)geleverde wordt gemaakt.

12.0 Klachtenprocedure

12.1 Ontevreden over onze dienstverlening?

Mirjam Gilhuis zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze klachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen.

12.2 Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoek ik u uw bezwaren eerst voor te leggen aan mij, Mirjam Gilhuis eerste contactpersoon bij Mirjam Gilhuis.

Ik zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zal ik steeds schriftelijk aan u bevestigen.

12.3 Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden kunt u een klacht indienen bij Partner-Mediation

Amsterdam. Indien het een klacht betreft over mijn supervisie diensten, kunt u terecht bij de klachtencommissie van de LVSC. Hiervoor verwijs ik u naar de website van de LVSC klachtenprocedure. Indien het een klacht betreft over mijn coaching, trainingen of teambegeleiding kunt u terecht bij:

Partner-Mediation bemiddelingsbureau in Amsterdam

Adres: Willemsparkweg 100B, 1071 HM Amsterdam

Telefoon: 06 41263725

Ingeval van geschillen, verband houdende met de tussen partijen gesloten overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen in een mediation met een begeleider van Partner Mediation.

b. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan rechter of een arbitraal college voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten of het treffen van noodzakelijke voorlopige voorzieningen.

c. Partijen verplichten zich over en weer de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij te wonen. Daarna zijn partijen vrij de mediation op ieder gewenst moment om welke reden dan ook te beëindigen.

2. De kosten voor de mediation via Partner-Mediation bedragen Euro 250 (exclusief btw) per uur en zullen als volgt door partijen worden gedragen:

- De kosten worden gelijkelijk verdeeld.

12.4 De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. De termijn waarin de klacht wordt afgehandeld is vier weken, mocht daar door de aard van de klacht van worden afgeweken, dan wordt u hiervan in kennis gesteld. Indien we er via mediation niet uitkomen zal een ander persoon dan de persoon die de mediation begeleidde van Partner-Mediation een bindend advies geven over de uitkomst. Contactpersoon is Annemarie van Raaij van Partner Mediation. Met haar stellen we vast wie de mediation begeleidt en wie mocht de mediation niet slagen, een bindend advies en oordeel velt.

Het oordeel en de consequenties van de afhandeling van de klacht door de onafhankelijke mediator Annemarie van Raaij zijn bindend. De consequenties zullen meteen worden afgehandeld. De klacht wordt door Mirjam Gilhuis geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard.

13.0 Geschillen

13.1 De overeenkomst met de opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht

13.2 Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.

13.3 Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Mirjam Gilhuis.