

Algemene voorwaarden

Wanneer je een dienst afneemt van Liefdevol Zelfleiderschap dan zal ik vanuit mijn passie er alles aan doen om jou zo goed mogelijk te helpen. Het is daarbij belangrijk de praktische zaken goed te regelen, zodat je niet voor verrassingen komt te staan. Daarom heb ik algemene voorwaarden opgesteld.

Artikel 1: Definities en begrippen

- 1.1 Cliënt: de persoon die gebruik maakt van de aangeboden diensten van Liefdevol Zelfleiderschap. De opdrachtgever of de cliënt kunnen dezelfde zijn, maar dit is niet noodzakelijk.
- 1.2 Opdrachtgever: de persoon of instantie die een opdracht aan Liefdevol Zelfleiderschap heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij er uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Liefdevol Zelfleiderschap zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Liefdevol Zelfleiderschap.
- 1.3 Liefdevol Zelfleiderschap: ingeschreven bij de Kamer van Koophandel ingeschreven te Arnhem onder nummer 71794662. Zij richt zich op het geven van holistische sessies en cursussen waarbij persoonlijke ontwikkeling centraal staat.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle sessies, trajecten, cursussen, offertes, opdrachten en alle overige werkzaamheden zowel van voorbereidende als uitvoerende aard verricht door en overeenkomsten gesloten met Liefdevol Zelfleiderschap.
- 2.2 Liefdevol Zelfleiderschap behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden en op de website vermelde informatie in de toekomst te wijzigen.

Artikel 3: Opdrachtverlening

- 3.1 Offertes worden op maat gemaakt en zijn gebaseerd op de door de (toekomstige) opdrachtgever aangeleverde informatie. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Liefdevol Zelfleiderschap is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn, behoudt Liefdevol Zelfleiderschap zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen opdrachtsom eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 3.2 De opdracht komt tot stand door middel van het ondertekend retourneren van de overeenkomst die is uitgebracht door Liefdevol Zelfleiderschap, dan wel door het schriftelijk e/o per e-mail akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- 3.3 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Liefdevol Zelfleiderschap uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Liefdevol Zelfleiderschap, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Liefdevol Zelfleiderschap een aanvang is gemaakt.
- 3.4 Alle offertes van Liefdevol Zelfleiderschap hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Liefdevol Zelfleiderschap is niet aan offertes gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de offerte schriftelijk worden aanvaard. Wordt de offerte binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Liefdevol Zelfleiderschap zich het recht voor de offerte te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een offerte door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4: Tussentijdse wijziging in de opdracht

- 4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtnaam ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Liefdevol Zelfleiderschap de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

Artikel 5. Inspanningsverplichting

- 5.1 Liefdevol Zelfleiderschap zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat Liefdevol Zelfleiderschap niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

Artikel 6: Uitvoering van de opdracht

- 6.1 Tijdens het (online) vrijblijvende kennismakingsgesprek wordt duidelijkheid geschept wat de hulpvraag van de cliënt is en wat Liefdevol Zelfleiderschap hierin kan betekenen. Dit om zo goed mogelijk naar het gewenste resultaat toe te werken. Vervolgens zal er aan de opdrachtgever/cliënt een offerte worden verstuurd met daarin een plan van aanpak. Hierin staat vermeld wat de hulpvraag van de cliënt is, wat het doel en de inhoud is en hoeveel sessies daarvoor nodig zullen zijn (dit is altijd gebaseerd op een indicatie, zie hiervoor ook art 5).
Cliënt zal digitaal een intakeformulier ontvangen met het verzoek deze in te vullen en voorzien van handtekening te retourneren aan Liefdevol Zelfleiderschap. Dit kan op een veilige manier via een speciaal aangemaakte link die Liefdevol Zelfleiderschap zal vermelden bij het versturen van het intakeformulier.
Tijdens de uitvoering van de opdracht zal Liefdevol Zelfleiderschap daar waar nodig is huiswerkopdrachten meegeven. Dit zorgt voor meer verdieping en een blijvender resultaat. Tussendoor zal er een evaluatiegesprek met de cliënt plaatsvinden om de voortgang te bespreken en indien nodig bij te sturen. Trajecten worden afgesloten door in de laatste afspraak terug te blikken op het traject en wat er bereikt is.
- 6.2 Alle diensten die worden afgenomen zijn persoonlijk conform de overeenkomst tussen de cliënt en Liefdevol Zelfleiderschap en daardoor niet overdraagbaar aan derden.
- 6.3 Zowel de cliënt als Liefdevol Zelfleiderschap kunnen eenzijdig na het vrijblijvende kennismakingsgesprek besluiten geen gezamenlijke overeenkomst aan te gaan.
- 6.4 Indien door overmacht niet mogelijk is om een sessie in de praktijk te laten plaatsvinden, behoudt Liefdevol Zelfleiderschap het recht de sessie online voort te zetten. De cliënt zal hier tijdig over worden geïnformeerd. Dit geldt zowel voorafgaand als tijdens de uitvoering van een opdracht.

Artikel 7: Verplichtingen van deelnemer en opdrachtgever m.b.t. een training, cursus of workshop

- 7.1 De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Liefdevol Zelfleiderschap overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Liefdevol Zelfleiderschap verschuldigd.
- 7.2 Indien een deelnemer door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Liefdevol Zelfleiderschap. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 8: Verplichtingen van cliënt en opdrachtgever m.b.t. een (online) sessie/traject

- 8.1 Wanneer de cliënt onder behandeling is bij een arts (specialist) of hiervan in het verleden sprake was, dan dient de cliënt dit altijd aan Liefdevol Zelfleiderschap door te geven vóór aanvang van een afspraak. Indien de cliënt nu nog onder behandeling is dient de cliënt de arts (specialist) op de hoogte te stellen van het behandeltraject door Liefdevol Zelfleiderschap.
- 8.2 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Liefdevol Zelfleiderschap nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Liefdevol

- Zelfleiderschap daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan Liefdevol Zelfleiderschap op zijn/haar locatie kosteloos een geschikte werkruimte.
- 8.3 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Liefdevol Zelfleiderschap.

Artikel 9: Tarieven, kosten en prijzen

- 9.1 In offertes van Liefdevol Zelfleiderschap staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Liefdevol Zelfleiderschap voor de daarin benoemde diensten in rekening zullen worden gebracht.
- 9.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn vrijgesteld van omzetbelasting o.g.v. artikel 25 Wet Omzetbelasting en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

Artikel 10: Facturering en betalingsvoorwaarden

- 10.1 Cursussen dienen vooraf te worden voldaan, conform de betaalinstructies op de factuur.
- 10.2 Het honorarium van Liefdevol Zelfleiderschap en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Liefdevol Zelfleiderschap steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 10.3 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 10 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
- 10.4 Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Liefdevol Zelfleiderschap over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Liefdevol Zelfleiderschap worden opgeschort, dit zonder dat Liefdevol Zelfleiderschap dientengevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Liefdevol Zelfleiderschap in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
- 10.5 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Liefdevol Zelfleiderschap of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Liefdevol Zelfleiderschap te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijke) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.
- 10.6 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervalddatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de (deel)factuur, dan is Liefdevol Zelfleiderschap gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.
- 10.7 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Liefdevol Zelfleiderschap plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Liefdevol Zelfleiderschap gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.
- 10.8 Betalingen aan Liefdevol Zelfleiderschap zijn vrijgesteld van omzetbelasting o.g.v. artikel 25 Wet Omzetbelasting.
- 10.9 Bij wanbetaling wordt de coaching per direct stopgezet.

Artikel 11: Annuleringsvoorwaarden

- 11.1 Een afspraak voor een (online) sessie afzeggen kan kosteloos indien dit uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de afspraak wordt gedaan. Dit kan telefonisch of per e-mail. Wanneer de cliënt binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert, zal Liefdevol Zelfleiderschap de kosten voor de sessie in rekening brengen.
- 11.2 Liefdevol Zelfleiderschap behoudt zich het recht voor een afspraak te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.
- 11.3 Inschrijvingen voor trajecten, cursussen, trainingen of andere diensten in de ruimste zin van het woord kunnen tot 6 weken voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering tot 4 weken voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 4 weken voor aanvang wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.
- 11.4 Deelnemer c.q. opdrachtgever heeft na inschrijving 14 dagen wettelijk bedenkrecht en kan de inschrijving binnen deze termijn kosteloos annuleren. Deze annulering dient schriftelijk plaats te vinden.

- 11.5 Schrijft de deelnemer of opdrachtgever zich in voor een traject, cursus, training of andere dienst in de ruimste zin van het woord die start binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen, dan ziet de inschrijver af van het recht op wettelijke bedenktijd.



Artikel 12: Duur en afsluiting van de opdracht

- 12.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
- 12.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet afgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

Artikel 13: Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 13.1 In geval de cliënt na aanvang van de sessie, cursus, training, of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de cliënt geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Liefdevol Zelfleiderschap, anders rechtvaardigen.
- 13.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtnemer niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk of per e-mail en minimaal 1 week voorafgaand aan de volgende afspraak aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
- 13.3 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Liefdevol Zelfleiderschap desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
- 13.4 Liefdevol Zelfleiderschap mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken wanneer er sprake is van overmacht waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Liefdevol Zelfleiderschap houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.
- 13.5 De werkzaamheden die Liefdevol Zelfleiderschap verricht worden niet vergoed door de zorgverzekeraars.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

- 14.1 De sessies zijn geen vervanging voor een medische of psychologische behandeling, wel is het een waardevolle aanvulling. Liefdevol Zelfleiderschap stelt geen medische diagnoses. Raadpleeg altijd een arts bij langdurige lichamelijke of psychische klachten.
- 14.2 Liefdevol Zelfleiderschap kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor mogelijk lichamelijk letsel of psychische klachten. Cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- 14.3 Liefdevol Zelfleiderschap is niet verantwoordelijk voor beschadiging, diefstal van persoonlijke bezittingen van een cliënt.
- 14.4 Liefdevol Zelfleiderschap is nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Liefdevol Zelfleiderschap geleverde zaken en/of diensten.
- 14.5 Daarnaast is Liefdevol Zelfleiderschap nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Liefdevol Zelfleiderschap rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

Artikel 15: Intellectueel eigendom/auteursrecht

- 15.1 Modellen, technieken en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Liefdevol Zelfleiderschap voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Liefdevol Zelfleiderschap. Datzelfde geldt ook voor de door Liefdevol Zelfleiderschap uit te brengen cliëntdossiers. Op alle door Liefdevol Zelfleiderschap ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

Artikel 16: Geheimhouding

- 16.1 Liefdevol Zelfleiderschap erkent en eerbiedigt de gedragsregels waar het gaat om respect, integriteit, verantwoordelijkheid en professionaliteit. Al het besprokene blijft vertrouwelijk. Er wordt alleen contact opgenomen met derden na overleg en schriftelijke toestemming van de cliënt.

- 16.2 Alle informatie die Liefdevol Zelfleiderschap te horen krijgt, of schriftelijk van de cliënt ontvangt, wordt vertrouwelijk behandeld en zal niet aan derden worden verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de cliënt.
- 16.3 Er is sprake van een vertrouwensrelatie tussen cliënt en Liefdevol Zelfleiderschap. Liefdevol Zelfleiderschap heeft, behoudens wettelijke uitzonderingen, de plicht tot zwijgen over elke informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard is. Liefdevol Zelfleiderschap rapporteert aan niemand anders dan aan de cliënt. Alleen als de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming geeft, mag Liefdevol Zelfleiderschap aan derden rapporteren. Liefdevol Zelfleiderschap maakt van de sessies aantekeningen voor zover dit voor een goede dienstverlening noodzakelijk is. Deze aantekeningen zijn alleen voor eigen gebruik van Liefdevol Zelfleiderschap en niet voor anderen in te zien. De Liefdevol Zelfleiderschap draagt zelf zorg voor vertrouwelijke archivering van deze aantekeningen.
- 16.4 Indien er sprake is van een opdrachtgever die niet dezelfde is als de cliënt, dan draagt de Liefdevol Zelfleiderschap er zorg voor dat de opdrachtgever alleen de informatie ontvangt die noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht. Alleen wanneer cliënt schriftelijk toestemming geeft wordt eventuele noodzakelijke vertrouwelijke informatie aan de opdrachtgever gerapporteerd.

Artikel 17: Privacy

- 17.1 Zie hiervoor de [privacyverklaring](#).

Artikel 18: Bijzondere bepalingen

- 18.1 Liefdevol Zelfleiderschap behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop of cursus die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Liefdevol Zelfleiderschap.
- 18.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19: Klachtenprocedure

- 19.1 Bij verschil van mening verzoekt Liefdevol Zelfleiderschap de cliënt binnen één week contact op te nemen om dit onderling te bespreken. De klacht dient te worden voorzien van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving, zodat Liefdevol Zelfleiderschap in staat is zo adequaat mogelijk te reageren en in overleg te treden met de cliënt. Mochten we er samen niet uitkomen, dan is het goed te weten dat mijn WKKGZ geschilleninstantie valt onder GAT (Geschillen Alternatieve Therapeuten). Meer informatie hierover is te vinden op <https://gatgeschillen.nl>.

Voor alle zaken/bepalingen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien is het Nederlandse recht van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld volgens de wettelijke verplichtingen aangaande AVG van 25 mei 2018.

Een PDF van deze algemene voorwaarden is op de website www.liefdevol-zelfleiderschap.nl te downloaden. Tevens zijn deze algemene voorwaarden verkrijgbaar op de praktijk.