

## **Algemene voorwaarden – The Coaching Practice**

### **Artikel 1 – Begripsomschrijvingen en toepasselijkheid**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: The Coaching Practice, gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50168614.
- Cliënt: de natuurlijke persoon die gebruikmaakt van coachingdiensten bij The Coaching Practice.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die The Coaching Practice opdraagt diensten te leveren. Cliënt en opdrachtgever kunnen dezelfde zijn, maar dat hoeft niet.
- Overeenkomst: iedere mondelinge of schriftelijke afspraak om één of meerdere sessies of trajecten af te nemen.

Deze voorwaarden gelden voor alle coachingssessies, trajecten en overige activiteiten van The Coaching Practice, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen van kracht wanneer beide partijen dit schriftelijk hebben bevestigd.

### **Artikel 2 – Totstandkoming van de overeenkomst en betaling**

Een overeenkomst komt tot stand zodra de cliënt of opdrachtgever een aanbod aanvaardt (mondeling, per e-mail of per offerte) of wanneer een traject of sessie daadwerkelijk van start gaat.

Facturen worden voorafgaand of direct na aanvang van de sessie of het traject toegestuurd en dienen uiterlijk binnen 14 dagen te worden voldaan, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

Bij uitblijvende betaling behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor geplande sessies op te schorten of te annuleren. Eventuele bijkomende kosten, zoals incassokosten, komen geheel voor rekening van de cliënt of opdrachtgever.

### **Artikel 2a – Offertes**

- Offertes worden opgesteld op basis van de door de opdrachtgever verstrekte informatie en zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld.
- Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven.
- Aan duidelijke fouten of vergissingen in een offerte kunnen geen rechten worden ontleend.
- Een offerte geldt enkel voor de desbetreffende opdracht en biedt geen garantie voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 3 – Sessies, afspraken en annuleringen**

- Voor individuele sessies geldt dat annuleren of verplaatsen kosteloos kan tot 48 uur voorafgaand aan de afspraak.

- Bij annulering binnen 48 uur voor aanvang wordt het volledige tarief in rekening gebracht, ongeacht de reden, tenzij sprake is van overmacht.
- Voor langlopende trajecten geldt dat tussentijdse beëindiging door de cliënt alleen bij uitzonderlijke omstandigheden tot (gedeeltelijke) restitutie kan leiden, naar eigen beoordeling van opdrachtnemer.
- In uitzonderlijke gevallen kan de opdrachtnemer besluiten een sessie te verplaatsen of te annuleren. Daarbij wordt altijd geprobeerd een passend alternatief te bieden.
- Indien sprake is van herhaaldelijk niet nakomen van afspraken of structureel betalingsverzuim, kan opdrachtnemer de overeenkomst onmiddellijk beëindigen zonder recht op restitutie.

#### **Artikel 4 – Vertrouwelijkheid en verwerking persoonsgegevens**

- Alles wat tijdens sessies besproken wordt, wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder schriftelijke instemming van de cliënt worden er geen gegevens gedeeld met derden.
- Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en uitsluitend gebruikt voor:
  - het plannen en uitvoeren van afspraken en trajecten
  - facturatie en administratieve doeleinden
  - contact rondom voortgang en inhoud van de coaching
- Persoonsgegevens worden nooit langer bewaard dan strikt noodzakelijk is. Administratieve gegevens hanteren een bewaartermijn van zeven jaar (fiscale verplichting). Andere gegevens worden eerder verwijderd, tenzij wetgeving een langere termijn voorschrijft.
- Nadere informatie staat in de afzonderlijke privacyverklaring die beschikbaar is via de website of op verzoek kan worden opgevraagd.

#### **Artikel 5 – Aansprakelijkheid**

De opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, behalve wanneer er sprake is van opzet of grove nalatigheid. In alle andere gevallen is aansprakelijkheid uitgesloten.

#### **Artikel 6 – Klachten**

Indien je niet tevreden bent over een sessie of dienstverlening, verzoeken wij je dit binnen 7 dagen na de sessie schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken. Alle klachten worden met zorg en vertrouwelijk behandeld. Een ingediende klacht ontslaat de cliënt of opdrachtgever niet van de betalingsverplichting.

#### **Artikel 7 – Materialen en online begeleiding**

Alle materialen die in het kader van een sessie of traject beschikbaar worden gesteld (bijvoorbeeld werkboeken, oefeningen of audio-opnamen) blijven eigendom van de opdrachtnemer. Ze zijn uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van de cliënt en mogen niet worden gereproduceerd, verspreid of gedeeld zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Bij online sessies is de cliënt verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding en een geschikte omgeving. Indien er technische storingen optreden, wordt getracht de sessie te hervatten of verplaatsen. Wanneer een sessie vanwege overmacht niet kan doorgaan en niet binnen redelijke termijn kan worden hervat, wordt in overleg een nieuwe afspraak ingepland zonder extra kosten.

#### **Artikel 8 – Geldigheidsduur van trajecten en sessies**

Een overeenkomst geldt voor de afgesproken duur van het traject. Het einde van het traject wordt bepaald door de laatste sessie of schriftelijke bevestiging van afronding, tenzij anders overeengekomen.

De afgesproken tarieven gelden uitsluitend voor de duur van het betreffende traject. Restant-sessies uit een traject kunnen tot uiterlijk één jaar na afloop worden ingepland, tenzij uitdrukkelijk iets anders is afgesproken. Na deze termijn vervalt het recht hierop en kan geen restitutie plaatsvinden, tenzij opdrachtnemer een uitzondering maakt.

#### **Artikel 9 – Overmacht**

In situaties van overmacht is opdrachtnemer niet gehouden de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.

Wanneer de overmachtsituatie langer dan twee maanden aanhoudt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er sprake is van schadevergoeding.

Werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd voor het intreden van de overmacht, kunnen wel worden gefactureerd.

#### **Artikel 10 – Slotbepalingen**

Mocht een bepaling in deze voorwaarden ongeldig blijken, dan laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Op alle diensten van The Coaching Practice is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De voorwaarden kunnen periodiek worden herzien; de meest recente versie geldt steeds en is opvraagbaar of te raadplegen via de website.