



ALGEMENE VOORWAARDEN

AnnaNouka Coaching/ Anouk Wortel

1. Aanbod:

1.a Aanbod particulieren: AnnaNouka Coaching biedt persoonlijke coaching, begeleiding bij meditatie en/of ontspanning (zowel individueel als in kleine groep) en creatief-bewuste workshops en evenementen aan. Het aanbod wordt afgestemd op de behoeften en vraag van de opdrachtgever/cliënt.

De coaching- en meditatie sessies worden altijd gevoerd met volwassenen.

1.b Aanbod bedrijven: AnnaNouka Coaching kan op verzoek workshops, trainingen, coachtrajecten en ondersteuning bij evenementen en projecten aanbieden aan bedrijven, stichtingen en ondernemers. Hiervoor gelden andere prijzen en voorwaarden dan voor particulieren. Deze zullen na het aanvragen van een offerte en overeenstemming met betreffende partijen vastgelegd worden in een overeenkomst.

2. Locatie:

AnnaNouka Coaching is gevestigd in Groningen op het adres Albertine Agnesplein 2A 9717EV Groningen. Hier vinden vanaf oktober 2018 alle activiteiten van AnnaNouka Coaching plaats mits anders is afgesproken of aangegeven.

3. Overeenkomst cliënt/opdrachtgever:

3.a Coaching: Na een intakegesprek worden afspraken rondom het coachtraject omschreven in het coachcontract. Het coachcontract dient als richtlijn en als basis om tussentijds te kunnen evalueren. Wanneer het coachcontract is getekend dienen beide partijen zich aan de gemaakte afspraken te houden. De doelstellingen en afspraken kunnen altijd in overleg en waar nodig tussentijds aangepast worden mits beide partijen akkoord zijn. De prijzen voor coaching (en andere dienstverlening aan particulieren) worden gefactureerd aan de klant inclusief BTW.

3.b Overeenkomst overige opdrachtgevers: Met overige opdrachtgevers, hiermee bedoelend zakelijke klanten zal een overeenkomst gesloten worden na akkoord op de offerte. De prijzen zoals vastgesteld in de overeenkomst die gefactureerd worden zijn exclusief BTW.

3.c Overeenkomst opzeggen: Een overeenkomst kan ten alle tijde door alle partijen schriftelijk of per e-mail opgezegd worden. Openstaande bedragen zijn in dat geval dan direct opeisbaar.

4. Annuleren/ verhinderd:

4.a Annuleren coaching: Afspraken die tenminste 24 uur van tevoren zijn afgezegd worden niet in rekening gebracht. Afspraken voor die korter dan 24 uur tevoren worden afgezegd, worden voor 50% in rekening gebracht (Intakegesprek en coaching). Afspraken die langer dan 24 uur van tevoren afgezegd worden in overleg verzet.

4.b Annuleren meditatie sessies kleine groep: Zorg dat je ALTIJD laat weten als je afwezig bent door je af te melden via Setmore (dit kan tot 2 uur van tevoren) of een email te sturen naar info@annanoukacoaching.nl. Dit geldt voor zowel een proefles als voor de reguliere meditatielessen/sessies en 'specials' waar je je voor inschrijft via [SetMore](https://setmore.nl): alleen via kan je je voor elke les afzonderlijk aanmelden zodat jij verzekerd bent van een plek. Meld je je niet af, dan wordt er een kostenderving-fee in rekening gebracht van € 5,00 (behalve bij aantoonbare overmacht). Wees zo aardig om je dus altijd af te melden, daarmee zorg je er namelijk voor dat je iemand anders de kans geeft om wel naar de les te kunnen die anders mogelijk niet heen kan omdat bv. de les 'vol' lijkt in de agenda. Zorg er dus ook voor dat je je op tijd aanmeldt via Setmore, want vol=vol (max. 5 deelnemers per les). Je kan je voor alle lessen inschrijven die open staan in de agenda: ieder kwartaal wordt de agenda met nieuwe reeksen lessen en sessies gevuld.

4.c Annuleren workshops:

Op gekochte tickets wordt geen restitutie verleend. Het is wel toegestaan een ticket of inschrijving door te verkopen aan derden; je dient deze (naams)wijziging door te geven per e-mail naar info@annanoukacoaching.nl met als onderwerp 'Naamswijziging ticket/deelname'.

4.d Coach/ trainer verhinderd: Indien de coach, begeleider of workshopgever verhinderd is zal deze de cliënt/deelnemer tijdig, uiterlijk 1 uur voor het betreffende gesprek, de sessie of workshop, hiervan in kennis stellen. De afspraak of workshop wordt op een ander moment ingehaald. Bij overmacht kan de coach, trainer/ opleider niet aansprakelijk worden gesteld voor de kosten of andere zaken van de cliënt t.a.v. de betreffende afspraak of sessie.

5. Betalingsvoorwaarden en termijn:

5.a Coaching: Verschuldigde bedragen dienen binnen 14 dagen overgemaakt te zijn op de rekening van ANOUK WORTEL te Groningen NL61ASNB0707041309 o.v.v. factuurnummer en naam.

5.b Workshops en andere evenementen: Er zijn twee mogelijkheden voor het aanmelden en betalen voor deelname aan workshops en andere evenementen van AnnaNouka Coaching:

- Een ticket kan aangeschaft en betaald worden via Billetto.nl; hier gelden betalingsvoorwaarden zoals ingesteld per evenement.
- Een aanmelding voor een evenement, workshop of een “Meditatie Special” (anders dan de reguliere wekelijkse lessen) via email, Setmore of bericht via Facebook Messenger is definitief zodra de factuur is verzonden en van af dat moment geldt de betalingsverplichting met de genoemde betalingstermijn (normaal gesproken 14 dagen). Heb je je binnen 14 dagen aangemeld voor een workshop of ander evenement zorg er dan voor dat het bedrag tenminste voor de datum van het betreffende evenement op de bankrekening van AnnaNouka Coaching is bijschreven.

Enige uitzondering hierop geldt wanneer per email anders is afgesproken of wanneer er een andere betalingsmogelijkheid is geboden wordt in de tekst van het evenement op de website of social media.

6. Betalingsverplichting:

Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

6.a Indien een betalingsverplichting niet is voldaan, zal AnnaNouka Coaching een *eerste betalingsherinnering* sturen per email indien de klant in gebreke is gebleven bij het voldoen van een factuur.

6.b AnnaNouka Coaching zal een *tweede betalingsherinnering* sturen, indien de klant niet tijdig gehoor geeft aan het verzoek tot betaling dat vermeld staat in de eerste betalingsherinnering. Daarbij zullen extra kosten in rekening gebracht worden.

6.c AnnaNouka Coaching is te allen tijde gerechtigd de dienstverlening op te schorten of stop te zetten indien de klant niet tijdig gehoor geeft aan het verzoek tot betaling dat vermeld staat in de tweede betalingsherinnering. Eventuele hervatting van de dienstverlening zal pas plaatsvinden nadat het volledige openstaande bedrag is voldaan, inclusief extra kosten.

7. Vakmanschap: AnnaNouka Coaching zal de dienstverlening naar beste inzicht, intentie en vermogen en overeenkomstig goed vakmanschap uitvoeren.

8. Inspanningsverplichting: AnnaNouka Coaching houdt zich aan een inspanningsverplichting, er is geen resultaatverplichting.

9. Vertrouwelijkheid: AnnaNouka Coaching dient alle informatie die hij uit hoofde van de uitoefening van zijn beroep direct, indirect of uit enig andere bron heeft ontvangen als vertrouwelijk te beschouwen. Dit betekent dat niets van wat besproken wordt tijdens de gesprekken met de cliënt naar buiten wordt gecommuniceerd zonder toestemming van de klant.

10. Verantwoordelijkheid: De coach-clieënt/deelnemer blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van adviezen en voor zijn/ haar eigen proces en resultaat.

11. Medische bevoegdheid: AnnaNouka Coaching biedt uitsluitend coaching, begeleiding bij meditatie sessies en creatief-bewuste workshops en evenementen aan en heeft geen medische bevoegdheid. De cliënt/deelnemer zal zich voor medische adviezen en of behandeling tot de eigen (huis)arts dienen te wenden. AnnaNouka Coaching raadt de cliënt/deelnemer nooit af zich onder medische behandeling te stellen.

12. Klachtenprocedure:

AnnaNouka Coaching hanteert de volgende klachtenprocedure:

- Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.
- Op een klacht zal binnen 1 week gereageerd worden (mits afwezig door vakantie of overmacht).
- Het streven is om een klacht binnen 4 weken af te handelen.
- Komen we er niet, dan zal een onafhankelijke bemiddelaar ingeschakeld worden.

Een klacht kan kenbaar gemaakt worden door een e-mail te sturen naar info@annanoukacoaching.nl met als onderwerp 'Klacht;':

Klachten worden geregistreerd en met afhandelingswijze 1 jaar bewaard.

15.Copyright: Alle intellectuele eigendomsrechten op het materiaal blijven eigendom van de AnnaNouka Coaching of mede-auteurs. Het is deelnemers en opdrachtgevers niet toegestaan dit materiaal, al dan niet in gewijzigde vorm, te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen in enigerlei vorm of enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door kopieën of enige andere wijze zonder voorafgaande toestemming van AnnaNouka Coaching. Bij overtreding van deze verplichting wordt een boete van € 300,- per overtreding worden opgelegd.