
Algemene Voorwaarden

1. Definities

- a. CenH :is het bedrijf Coaching en hypnotherapie gevestigd te Bedum dat in deze Algemene Voorwaarden kortheidshalve als CenH wordt aangeduid.
- b. Coach of hypnotherapeut: door CenH aangedragen coach of hypnotherapeut.
 - i. De coach is gekwalificeerd door een door erkend diploma of heeft bewezen over de benodigde vaardigheden voor de gevraagde opdracht te beschikken.
 - ii. De hypnotherapeut is een gediplomeerd hypnotherapeut. Die geslaagd is voor een geaccrediteerde vakopleiding hypnotherapie.
- c. Coach: degene die de coachwerkzaamheden namens CenH op zich.
- d. Hypnotherapeut: diegene die namens CenH de hypnotherapie zal uitvoeren en voldoet aan de bij de beroepsorganisatie BATC gedefinieerde eisen voor opleiding.
Aansluiting bij deze beroepsorganisaties is op moment van het schrijven van deze Algemene Voorwaarden nog geen feit.
- e. Cliënt: persoon die voor coaching, training, of hypnotherapie, in aanmerking komt;
- f. Opdrachtgever: De opdrachtgever is het bedrijf (of de natuurlijke persoon) die zich middels een akkoordverklaring verplicht tot het betalen van de kosten van de coaching, training of hypnotherapie;
- g. Aanvrager: Het bedrijf (of de natuurlijke persoon) die cliënt bij CenH aanmeldt;
- h. Offerte: Het door CenH opgestelde offerteformulier dat door CenH aan opdrachtgever wordt verstuurd naar aanleiding van de aanmelding van een medewerker/cliënt.

2. Algemeen

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en opdrachten tussen CenH en opdrachtgevers, inzake diensten geleverd door CenH;
- b. Afwijkende voorwaarden zijn voor CenH alleen bindend indien deze vooraf schriftelijk door CenH zijn aanvaard;
- c. CenH is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen;
- d. Opdrachtgevers van CenH zullen buiten CenH om geen opdrachten rechtstreeks verstrekken aan door CenH aangebrachte coaches of hypnotherapeuten.

3. Omschrijving van de dienstverlening

- a. CenH ontwikkelt coachingsprogramma's en hypnotherapie op maat naar aanleiding van de bij de intake aangegeven wensen ;
- b. Bij groepscoaching doet CenH zijn uiterste best om te voldoen aan de overeengekomen opdracht.

Algemene Voorwaarden

4. Verantwoordelijkheden

- a. De coach en hypnotherapeut is deskundig, vakkundig en discreet en zal zich daarnaar gedragen.
- b. De cliënt verplicht zich om opgegeven huiswerkopdrachten uit te voeren en de coach of hypnotherapeut van de vorderingen op de hoogte te houden gedurende de overeenkomst.
- c. Zowel coaching als hypnotherapie slagen slechts als de cliënt bereid is om te veranderen. Derhalve verplicht de cliënt zich, bij acceptatie van de offerte of na het geven van een akkoord, bereid te zijn om aan zijn (overeengekomen) ontwikkeling te willen en zullen werken.
- d. Bij groepscoaching zal de coach zijn uiterste best doen om alle leden van de groep bij de coaching te betrekken en hen te motiveren.
- e. CenH is nooit verantwoordelijk voor het slagen van de coaching of de hypnotherapie indien de cliënt of de groep, danwel leden van de groep, zich weigert of weigeren in te zetten voor het slagen van het proces.

5. Rechten CenH

- a. CenH kan de overeenkomst per direct beëindigen indien aan de opdrachtgever (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend of indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel maatregelen getroffen worden die duiden op liquidatie of staking van de onderneming;
- b. Indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, kan CenH de overeenkomst, na de opdrachtgever in gebreke te hebben gesteld en daarbij een redelijke termijn te hebben geboden voor herstel van verzuim, onmiddellijk beëindigen zonder inachtneming van de opzegtermijn. Lopende verplichtingen blijven onverminderd van kracht en dienen behoorlijk te worden nagekomen.

6. Aansprakelijkheid

- a. Partijen zijn jegens elkaar aansprakelijk voor schade die een rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bepalingen van de overeenkomst;
- b. Opdrachtgever vrijwaart CenH voor aanspraken door derden ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatig handelen van de opdrachtgever;

Algemene Voorwaarden

7. Overmacht

- a. Indien een partij bij de overeenkomst zich op overmacht beroept, stelt zij de andere partij onmiddellijk in kennis van alle bijzonderheden die haar beletten om haar verplichtingen volgens de overeenkomst na te komen. Partijen zullen elkaar raadplegen met betrekking tot de maatregelen die genomen moeten worden om de gevolgen van de overmacht zoveel mogelijk te beperken en de uitvoering van de prestatie zoveel mogelijk veilig te stellen.

8. Klachten

- a. Klachten betrekking hebbende op de overeenkomsten en verrichte diensten van CenH worden zoveel mogelijk in overleg met de opdrachtgever opgelost.
- b. Claims die voortvloeien uit ontevredenheid over het werk van de coach of hypnotherapeut kunnen nooit het bedrag van de overeenkomst overschrijden.

9. Intellectuele eigendomsrechten

- a. De intellectuele eigendomsrechten van en niet beperkt tot door CenH vanuit de opdracht voortvloeiend verstrekte rapportages, handboeken, software, videomateriaal, syllabi, promotiematerialen, informatie en adviezen zijn en blijven bij CenH en gaan nimmer over op cliënt c.q. opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden nadat CenH daartoe schriftelijk toestemming heeft verleend.

10. Geheimhouding en privacy

- a. CenH acht zich verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever en zijn medewerkers en cliënten;
- b. Ten opzichte van client verplicht de coach en hypnotherapeut zich tot geheimhouding van de inhoud van de gesprekken en overige werkzaamheden, tenzij hier informatie uitkomt betreffende juridisch strafbare feiten die de coach en of hypnotherapeut verplicht is bij Justitie te melden;
- c. Ten behoeve van intercollegiale toetsing of supervisie kunnen cases van de cliënt geanonimiseerd worden gebruikt. De cliënt wordt hier vooraf van op de hoogte gesteld.
- d. Opdrachtgever verplicht zich tot het zorgdragen voor het vertrouwelijk afhandelen van de verwijzing/aanmelding en alles wat hieruit voortkomt (bv. verslaglegging en facturatie) van medewerkers binnen de eigen onderneming, in zoverre dat de privacy van medewerkers gewaarborgd is conform de vigerende privacy wetgeving;
- e. CenH zal nooit de inhoud van gesprekken of de vordering van cliënt aan opdrachtgever kenbaar maken. Eventuele vorderingsgesprekken zullen worden

Algemene Voorwaarden

gehouden in een driegesprek met de coach/hypnotherapeut en de opdrachtgever en de client, waarbij het de cliënt vrij staat om over zijn vordering en de doelstelling van de coaching of therapie te spreken. CenH werkt in dit driegesprek als gespreksleider.

11. Tarieven

- a. Alle doorberekende tarieven zijn vooraf overeengekomen met opdrachtgever;
- b. Eventuele extra gemaakte kosten door de coach en of hypnotherapeut ten behoeve van de uitvoering van de opdracht kunnen bij de opdrachtgever worden gedeclareerd na goedkeuring van de opdrachtgever;
- c. Alle bedragen voor particulieren zijn inclusief Omzetbelasting. Alle bedragen voor bedrijfsmatige opdrachtgevers zijn exclusief Omzetbelasting;
- d. De Omzetbelasting wordt separaat op de factuur vermeld.

12. Betalingsvoorwaarden

- a. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na dagtekening van de betreffende nota, tenzij anders wordt overeengekomen;
- b. De overeengekomen kosten van Groepstrainingen worden vooraf voor 50% in rekening gebracht en 50% na de training, waarbij het vooraf gedeclareerde bedrag ten minste 24 uur voor aanvang van de training door CenH ontvangen dient te zijn, tenzij anders overeengekomen.
- c. De overeengekomen kosten van individuele coachingstrajecten of hypnotherapie worden na afloop in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

13. Tussentijdse wijziging c.q. beëindiging van een coachings- of hypnosetraject

- a. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van een coachingstraject kan veranderen indien dit door de coach of hypnotherapeut noodzakelijk wordt geacht in het kader van de zorgvuldige uitvoering van het traject. Indien meer budget nodig is dan op de offerte is vermeld, zullen de kosten vooraf met de opdrachtgever worden afgesproken.

Algemene Voorwaarden

14. Continuïteit coachings- en hypnotherapie traject

- a. Indien CenH de begeleiding niet kan voortzetten of indien er sprake is van langdurige uitval zal in overleg met de cliënt en eventueel opdrachtgever worden bekeken of er een oplossing zonder extra kosten voor de cliënt of opdrachtgever. Mogelijke opties zullen zijn:
 - i. CenH schrijft een (gratis) een overdracht waarna de reeds verrichte diensten worden gedeclareerd en de opdracht verder wordt geannuleerd;
 - ii. CenH draagt de cliënt over aan een collega; waarbij het contract overgaat op de aangegeven collega.

15. Annulering afspraken (sessies)

- a. Kosten voor het niet verschijnen van cliënt bij de afgesproken sessie en niet tijdig geannuleerde of verplaatste sessies bij de cliënt in rekening worden gebracht, tenzij contractueel anders is overeengekomen.

Hierbij geldt de volgende regeling:

- i. Annuleren of het verplaatsen van één of meerdere sessie(s) van het traject op verzoek van de cliënt of opdrachtgever kan uitsluitend telefonisch of per e-mail geschieden bij CenH; De datum en tijd van het telefoongesprek of de datum en tijd van de e-mail geldt als aanzegtermijn van het verzoek tot verplaatsing of de annulering.
- ii. Bij de eerste twee sessies die worden verplaatst op verzoek van de cliënt of opdrachtgever, worden er geen kosten in rekening gebracht indien ten minste 24 uur voor aanvang van de sessie melding is gemaakt volgens de procedure zoals omschreven is bij punt i..
- iii. Bij de daaropvolgende keren dat een sessie van het traject wordt verplaatst op verzoek van de cliënt of opdrachtgever en/of indien de cliënt of opdrachtgever minder dan 24 uur voor aanvang de sessie annuleert en/of cliënt niet verschijnt bij de afgesproken sessie, kan er maximaal 100% van de kosten van de oorspronkelijk geplande sessie in rekening gebracht bij de cliënt tegen het bij aanvang geoffreerde uurtarief.
- iv. Indien de cliënt komt te overlijden of indien er sprake is van een aantoonbare zodanig uitzonderlijke omstandigheden dat betaling van de annuleringskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, kan men hiervoor schriftelijk een gemotiveerd verzoek indienen.

16. Annuleren of verplaatsen van Groepstraining of overige overeengekomen dienst

- a. Annuleren van een training of overige overeengekomen dienst (met uitzondering van persoonlijke coaching of hypnotherapie) kan uitsluitend schriftelijk geschieden of per

Algemene Voorwaarden

e-mail. De datum van de poststempel of de datum van de e-mail geldt als aanzegtermijn van de annulering. Als bewijs van de annulering geldt de digitale bevestiging van CenH. De overeengekomen startdatum van de training of overige overeengekomen dienst geldt als uitgangspunt bij de afhandeling van de annulering.

- b. Annuleringskosten:
 - i. Tot drie weken voor de startdatum bedragen de annuleringskosten 25% van de totale kosten.
 - ii. Van drie weken voor de startdatum tot één week voor de startdatum bedragen de annuleringskosten 50% van de totale kosten.
 - iii. Van één week voor de startdatum tot aan de startdatum bedragen de annuleringskosten 75% van de totale kosten.
 - iv. Op de startdatum en na aanvang bedragen de annuleringskosten 100% van de totale kosten.
- c. Verplaatsen van een reeds ingeplande trainingsdatum kan uitsluitend schriftelijk geschieden of per e-mail. De datum van de poststempel of de datum van de e-mail geldt als aanzegtermijn van de verplaatsing. Als bewijs van de verplaatsing geldt de digitale bevestiging van CenH. Als verplaatsingskosten kan een deel van de trainingskosten per dag(deel) in rekening worden gebracht.

17. Verplaatsingskosten groepstraining of overige diensten:

- a. Tot drie weken voor de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 0% van de kosten.
- b. Van drie weken voor de trainingsdatum tot twee weken voor de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 12,5% van de trainingskosten per dag(deel).
- c. Van twee weken voor de trainingsdatum tot één week voor de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 25% van de trainingskosten per dag(deel).
- d. Van één week voor de trainingsdatum tot aan de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 37,5% van de trainingskosten per dag(deel).
- e. Op de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 100% van de trainingskosten per dag(deel).
- f. CenH behoudt zich het recht voor een training af te zeggen wanneer bijzondere omstandigheden dit noodzakelijk maken.
- g. Opdrachtgever(s) ontvangen hiervan per mail bericht, waarna hun verplichtingen vervallen.

18. Duur overeenkomst

- a. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Algemene Voorwaarden

19. Geschillen en toepasselijk recht

- a. Partijen trachten geschillen, die naar aanleiding van de overeengekomen opdracht mochten ontstaan, in goed onderling overleg op te lossen alvorens deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- b. Op elke overeenkomst en verrichte dienst tussen CenH en de cliënt c.q. opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.