



## Algemene Voorwaarden

### 1. Algemeen

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die coachpraktijk Onyx, in de persoon van Renate van der Kwast, aanbiedt aan de cliënt. Zij gelden voor iedere mondelinge en schriftelijke afspraak en overeenkomst, met alle daarmee verband houdende handelingen, zowel in de voorbereiding als in de uitvoering.
- 2) Acceptatie van een (prijs-) afspraak of het op andere wijze tot stand komen en/of voortzetten van een overeenkomst betekent dat de cliënt de toepassing van de Algemene Voorwaarden aanvaardt.
- 3) Er kan slechts worden afgeweken van een artikel van deze Algemene Voorwaarden als dit schriftelijk door coachpraktijk Onyx is bevestigd. In dit geval blijven de overige bepalingen van kracht.

### 2. Totstandkoming van de overeenkomst

- 1) Een overeenkomst tussen coachpraktijk Onyx en de cliënt komt tot stand door een schriftelijke acceptatie van de (prijs)afspraken door de cliënt of een mondelinge bevestiging hiervan.
- 2) Als een cliënt een wijziging in en/ of een voorbehoud maakt van de prijsopgave dan komt de overeenkomst pas tot stand nadat coachpraktijk Onyx schriftelijk heeft ingestemd met dit voorbehoud en/ of deze wijziging.
- 3) Een wijziging en/ of aanvulling op de overeenkomst komt tot stand nadat beide partijen deze mondeling of schriftelijk hebben bevestigd.

### 3. Uitvoering van de overeenkomst

- 1) Coachpraktijk Onyx zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
- 2) Met de bevestiging van de overeenkomst geeft de cliënt toestemming aan coachpraktijk Onyx om zijn/haar persoonsgegevens vast te leggen en te bewerken volgens het privacyreglement.
- 3) Coachpraktijk Onyx draagt er zorg voor dat alle informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de cliënt wordt verstrekt.

## Algemene Voorwaarden

### 4. Duur van de overeenkomst en ontbinding

1) Bij een mondelinge afspraak en/ of schriftelijke overeenkomst wordt aangegeven wat de duur van de overeenkomst zal zijn. In overleg tussen beide partijen kan de overeenkomst worden verlengd.

2) Elk van de partijen kan, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief ontbinden als:

- De andere partij één of meer van haar verplichtingen niet is nagekomen en niet aan haar verplichtingen heeft voldaan binnen een aan haar bij aangetekende brief gestelde termijn, tenzij de tekortkoming van dusdanige aard of geringe betekenis is dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardigt.

- Voor de andere partij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend.

3) Bij beëindiging van de overeenkomst zal de financiële verplichting alsnog nagekomen moeten worden.

### 5. Annulering of verzetten van afspraken

1) De cliënt verplicht zich een eventuele annulering of wijziging zo spoedig mogelijk door te geven aan coachpraktijk Onyx. Bij annulering van gemaakte afspraken gelden annuleringsvoorwaarden. De cliënt is verplicht annuleringskosten te betalen:

- Bij annulering tot 48 uur voor aanvang van een afspraak is de cliënt 50% van de kosten verschuldigd. De cliënt is verplicht deze kosten binnen 7 dagen te voldoen. Tenzij sprake is van overmacht, zoals ziekte of een ongeval.

- Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak worden de volledige kosten van deze afspraak in rekening gebracht. De cliënt is verplicht deze kosten binnen 7 dagen te voldoen. Tenzij sprake is van overmacht, zoals ziekte of een ongeval.

- Bij niet verschijnen van de cliënt op een geplande afspraak worden de volledige kosten van deze afspraak in rekening gebracht. De cliënt is verplicht deze kosten binnen 7 dagen te voldoen.

- Een coachtraject of coachpakket is niet tussentijds opzegbaar. Daarvoor gelden bovenstaande annuleringsregels.

2) Coachpraktijk Onyx behoudt zich het recht voor een gemaakte afspraak te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst, bij overmacht zoals ziekte of een ongeval.

- Indien van toepassing zal het al betaalde bedrag terugbetaald worden. In overleg zal een nieuwe afspraak gemaakt worden.

### 6. Betaling

Alle betalingen vinden plaats op rekening IBAN NL74 INGB 0004 9934 12 t.n.v. R. van der Kwast.

## Algemene Voorwaarden

- 1) Coachpraktijk Onyx vermeldt de prijzen van haar diensten op de website en op aanvraag.
- 2) Bij een losse coachsessie zal de cliënt deze of direct contant, of uiterlijk 7 dagen na de sessie via ideal of betaalmodule op de website voldoen.
- 3) Bij een pakket van meerdere sessies of een langer coachtraject zal in overleg een betaalregeling worden vastgesteld. Deze wordt onderdeel van de schriftelijke coachovereenkomst.
- 4) Bij een persoonlijke reading zal de cliënt vooraf, na het geven van de opdracht, betalen. Daarna zal de dienst geleverd worden.
- 5) Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling zal coachpraktijk Onyx met onmiddellijke ingang de levering van haar diensten beëindigen. De cliënt is vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Als coachpraktijk Onyx de vordering ter incasso uit handen geeft, zijn tevens de kosten verschuldigd die met deze incasso gemoeid zijn.
- 6) Bij eventuele bezwaren over een factuur dient een cliënt dit binnen 1 week na ontvangst van de factuur schriftelijk of via email kenbaar te maken aan coachpraktijk Onyx.

### **7. Persoonsgegevens en privacy**

- 1) De cliënt zal coachpraktijk Onyx voorzien van alle informatie die nodig is voor het uitvoeren en leveren van haar diensten.
- 2) Coachpraktijk Onyx zal alle persoonlijke gegevens en informatie vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand stellen. Zie ook het privacyreglement, in te zien op de website.
- 3) De cliënt informeert coachpraktijk Onyx over wijzigingen in zijn/ haar adres- en/ of factuurgegevens.
- 4) Beide partijen hebben een geheimhoudingsplicht van alles wat is gedeeld tijdens of in het kader van de coaching, of bij levering van een andere dienst.
- 5) In het geval van dreigend gevaar voor de cliënt en/of de samenleving zal coachpraktijk Onyx de geheimhouding doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.
- 6) Als op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak coachpraktijk Onyx gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is zij niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 7) Bij het beëindigen van de overeenkomst, om welke reden dan ook, blijft de geheimhoudingsplicht in stand.

## Algemene Voorwaarden

### 8. Aansprakelijkheid

- 1) Coachpraktijk Onyx is op geen enkele wijze aansprakelijk te stellen voor hetgeen de cliënt tijdens of na een coachsessie, coachtraject en/ of andere dienst met de opgedane inzichten en verworven vaardigheden doet.
- 2) Coachpraktijk Onyx is niet aansprakelijk voor enige directe en/ of indirecte schade tijdens en/ of na een coachsessie, coachtraject en/ of andere dienst.
- 3) De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet, als de schade te wijten is aan opzet of het niet in acht nemen van zorgvuldigheid en deskundigheid waarop in het kader van de overeenkomst mag worden vertrouwd.
- 4) Coachpraktijk Onyx is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

### 9. Intellectuele eigendom en auteursrechten

- 1) Alle in een coachsessie of coachtraject gebruikte stukken, ingebracht door coachpraktijk Onyx, zijn uitsluitend bedoeld ter gebruik in die situatie. Ze mogen niet worden vermenigvuldigd of ter beschikking worden gesteld aan derden.
- 2) Als auteursrechten of rechten van intellectueel eigendom berusten op stukken die gebruikt worden door coachpraktijk Onyx tijdens de geleverde diensten, dan is en blijft coachpraktijk Onyx voor, tijdens en na de overeenkomst (behoudens licenties van derden) houder of eigenaar van deze rechten. De cliënt krijgt alleen een niet-overdraagbaar gebruiksrecht, voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

### 10. Respons via e-mail of telefoon

Coachpraktijk Onyx streeft ernaar om binnen 72 uur antwoord geven op een door de cliënt gestuurde email, app of andere manier van contact zoeken.

### 11. Klachten

- 1) Op alle overeenkomsten tussen coachpraktijk Onyx en de cliënt is het Nederlands recht van toepassing.
- 2) Als de cliënt een klacht heeft over een geleverde dienst door coachpraktijk Onyx, dan zal de cliënt dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar maken aan coachpraktijk Onyx. Deze klacht wordt ingediend binnen 6 maanden na levering van een dienst.
- 3) Coachpraktijk Onyx en de cliënt gaan in gesprek en proberen in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen.
- 4) Voor meer informatie over de rechten en plichten met betrekking tot de wettelijk geregelde klachtenprocedure: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteitsklachten-en-geschillen-zorg> .