

## **Algemeen**

Onderstaande Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten voor cliënten, gehouden door “Joerie Dekker Coaching” te Tilburg.

## **Begrippen**

Onder een cliënt wordt verstaan een deelnemer aan een workshop, training of coaching. In deze Algemene Voorwaarden wordt een deelnemer ook aangeduid als “u”.

Onder workshop, training of coaching wordt verstaan iedere activiteit van Joerie Dekker coaching in de breedste zin, waaronder:

- Persoonlijke begeleiding
- Team coaching
- (online) Trainingen en workshops

Vanaf nu te noemen ‘training’.

## **Onderdelen van de Algemene voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende onderdelen:

- Algemene Voorwaarden
- Klachtenprocedure

## **Artikel 1: Aanvaarden van de Algemene Voorwaarden**

Deze Algemene Voorwaarden staan vermeld op de website bij het inschrijfformulier van Joerie Dekker coaching; [www.joeriedekker.nl](http://www.joeriedekker.nl)

Een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden staat ook op de factuur van de training. Bij het inschrijven op de training heeft de cliënt tevens aangegeven de Algemene Voorwaarden te kennen en te accepteren, inclusief het privacyreglement.

## **Artikel 2: Inschrijving en betalingsverplichting**

Inschrijving op een training geschiedt door middel van een aanmeldingsformulier op internet of een inschrijving per mail. U (de cliënt) heeft hiermee de verplichting op u genomen tot volledige betaling van deze training. Bij het niet voldoen aan uw betalingsverplichting schakelen wij een incassobureau in. Alle gemaakte kosten zijn dan voor uw rekening, conform de staffel buitengerechtelijke incassokosten. Bij bedragen tot 2500 euro bedraagt dit 15% van de hoofdsom met een minimum van 40 euro.

## **Artikel 3: Inschrijving door derden**

Indien u voor een training of reis ingeschreven bent door een derde partij geschiedt de dienstverlening onder toepassing van onze Algemene Voorwaarden. Degene die

boekst dient iedere deelnemer die door hem of haar is ingeschreven op de hoogte te stellen van deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 4: Factuur**

Een factuur wordt per mail naar u toegezonden wanneer u zich registreert met het inschrijfformulier of als u zich per mail inschrijft.

#### **Artikel 5: Herroepingsrecht**

Een inschrijving kan herroepen worden binnen 14 dagen, uiterlijk tot één dag voordat de training aanvangt. Een cliënt mag een vervangend persoon voorstellen aan Joerie Dekker coaching en ontwikkeling, tot maximaal 2 dagen vóór aanvang van een training. Dit dient per mail gemeld te zijn. Tijdens de duur van een training kan een cliënt niet door een ander vervangen worden.

#### **Artikel 6: Verhinderen van de cliënt door ziekte of overmacht**

Er vindt geen restitutie van betaling of aanbetaling plaats indien de cliënt door omstandigheden verhinderd is bij een training of een deel van een training. Er is geen recht op vervangende trainingsdagen.

#### **Artikel 7: Toelatingsbeleid**

Alwin coaching en ontwikkeling heeft het recht een cliënt voorafgaand aan een training te weigeren, indien naar het oordeel van Joerie Dekker coaching en ontwikkeling deelname tot een conflict zou kunnen leiden.

#### **Artikel 8: Wijzigingen van de training data, locatie of trainer**

Joerie Dekker coaching behoudt het recht in het geval van onvoorziene omstandigheden zoals ziekte van een trainer of het niet beschikbaar zijn van de trainingsruimte, de trainingsdata en/of de trainingslocatie te wijzigen, vooraf of tijdens de training. De cliënten zullen hierover duidelijk geïnformeerd worden. Indien er een wijziging van een trainer plaatsvindt ontvangt de cliënt hierover een bericht, iedere trainer voldoet aan de normen van Joerie Dekker coaching. Joerie Dekker Coaching behoudt het recht in bijzondere situaties zoals tijdens een epidemie/pandemie, waarin een training niet klassikaal gegeven kan worden, een training online aan te bieden. Tijdens deze training is er direct online contact met een docent.

#### **Artikel 9: Afbreken van de training door overmacht**

Indien door overmacht een training door Joerie Dekker Coaching afgebroken moet worden zal het trainingsgeld terugbetaald worden over de resterende trainingsdagen in de vorm van een voucher, die een jaar lang geldig blijft. De waarde van de reeds genoten trainingssessies wordt vastgesteld aan de hand van de trainingsprijs van dat moment. Overige kosten van cliënten zoals opgenomen vrije dagen, reistijd of reiskosten, of andere immateriële schade worden niet vergoed.

## **Artikel 10: Annulering van de training door Joerie Dekker Coaching**

Indien het minimumaantal van 2 deelnemers voor een training niet gehaald wordt kan de training door Joerie Dekker coaching geannuleerd worden. De cliënten zullen daarvan uiterlijk 2 dagen voor aanvang van de training op de hoogte gesteld worden. Het betaalde trainingsgeld zal binnen 7 dagen retour gezonden worden.

## **Artikel 11: retourbetalingen**

Indien door omstandigheden zoals genoemd in deze algemene voorwaarden Joerie Dekker coaching tot (gedeeltelijke) terugbetaling van cursusgeld overgaat, zal dat uitsluitend gestort worden op het rekeningnummer vanwaar de betaling gedaan is.

## **Artikel 12: Geen aansprakelijkheid door vermissing of schade**

Joerie Dekker coaching aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade door vermissing van kleding of eigendommen of door anderen aangerichte schade tijdens de training.

## **Artikel 13: Trainingsmateriaal en copyright**

Het copyright van de hand-outs, beeldmateriaal, presentaties en overig trainingsmateriaal berust bij Joerie Dekker coaching. Deze materialen zijn uitsluitend bestemd voor de cliënt die hiervoor aan Joerie Dekker Coaching betaald heeft. Het is niet toegestaan trainingsmateriaal te vermenigvuldigen en te verspreiden zonder schriftelijke toestemming van Joerie Dekker Coaching.

## **Artikel 14: Beantwoording van vragen**

Joerie Dekker Coaching verplicht zich om alle vragen met betrekking tot het onderwijs of van administratieve aard zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen te beantwoorden. Indien er voor beantwoording meer tijd nodig is (bijvoorbeeld omdat wij informatie van derden nodig hebben) zullen wij u daarvan op de hoogte stellen, en een nieuwe termijn benoemen.

## **Artikel 15: Privacyverklaring**

Joerie Dekker Coaching heeft een privacyverklaring opgesteld die voor iedereen zichtbaar op haar website staat: [www.joeriedekker.nl/privacyverklaring](http://www.joeriedekker.nl/privacyverklaring)  
Hierin is vastgelegd welke informatie wij verzamelen en met wie deze informatie wordt gedeeld. Persoonsgegevens van cliënten worden nimmer aan derden verkocht. Uw persoonsgegevens in ons bestand worden op uw verzoek verwijderd.

## Klachtenprocedure

Uiteraard zet ik me tijdens mijn werk mijn zo goed mogelijk in om je te ondersteunen. Mocht je onverhoopt een klacht hebben over mijn werkwijze, dan wil ik je uitnodigen om dit eerst met mij te bespreken. Als we er samen niet uitkomen, kun je terecht bij de Ethische Code van Phoenix. Dit is een onafhankelijke klachtencommissie van Phoenix Opleidingen, die er is om beide partijen te ondersteunen bij geschillen of klachten. Aangezien ik werk volgens deze code, kun je hier ook gebruik van maken. Voor klachten kun je je schriftelijk wenden tot deze commissie:

t.a.v. Ethische code en klachtencommissie  
Raiffeisenlaan 26 A  
3571 TE Utrecht

Meer info klachtenregeling:

<https://www.phoenixopleidingen.nl/media/hgeea0nb/2019-klachtenregeling-van-phoenix-opleidingen.pdf>

Meer info ethische code

<https://www.phoenixopleidingen.nl/media/zhli5cus/2017-ethische-code-van-phoenix-opleidingen.pdf>