

## **Algemene voorwaarden**

Ik doe graag zaken op basis van vertrouwen. En om wederzijds te kunnen vertrouwen helpt het als het duidelijk is wat de afspraken zijn. Daarom lees je in deze 'kleine' lettertjes' de afspraken die gelden als je gebruik maakt van mijn diensten of deelneemt aan één van mijn (groeps)programma's, trainingen of coaching. Ik vind het belangrijk dat deze voorwaarden duidelijk zijn, zodat je weet wat je van mij kunt verwachten. En ook wat ik van jou verwacht. Teksten over algemene voorwaarden zijn vaak nogal abstract en algemeen. Ik heb mijn best gedaan om dit zo specifiek en duidelijk mogelijk op te schrijven.

Heb je er vragen over? Laat het me weten!

Contactgegevens:

Marjon Bohré  
Haagweg 102  
2282 AE Rijswijk  
06 55 367 362

**[www.marjonbohre.nl](http://www.marjonbohre.nl)**

### **1. Algemeen**

- Mijn bedrijf heet Bureau Bohré en is ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 27326860.
- Ik werk met en voor organisaties en voor particulieren.
- Als je een overeenkomst sluit met mij of gebruik maakt van mijn diensten, dan gelden de afspraken zoals beschreven in deze algemene voorwaarden. Ook als ik voor de uitvoering van één van mijn diensten een derde partij inschakel, gelden deze voorwaarden. Andere voorwaarden gelden niet, tenzij ik expliciet aangeef dat andere voorwaarden van toepassing zijn. Ik ga er vanuit dat als je diensten van mij afneemt en een aanbod accepteert, dat je dan akkoord gaat met deze afspraken.

### **2. Offertes**

- Een offerte is geldig voor de duur van 30 dagen, tenzij expliciet anders in de offerte is aangegeven.
- Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Reis- en verblijfkosten zijn niet in de prijzen meegenomen, behalve als dat specifiek is opgenomen.
- Een offerte geldt alleen voor die specifieke samenwerking, niet voor toekomstige diensten of trajecten.
- Aanbiedingen op mijn website voor een training, programma, coachtraject of andere dienst kun je beschouwen als een offerte. Als je je aanmeldt daarvoor geef je daarbij aan dat je dat aanbod accepteert.
- Ik behoud mij het recht voor om alsnog de overeenkomst te weigeren binnen vijf dagen na aanmelding of na aanvaarding van de offerte. Ik span mij in om dat van goede argumentatie te voorzien, maar behoud me het recht voor om dat zonder opgaaf van redenen te doen.

### **3. Over de start van de samenwerking**

- Onze samenwerking start na akkoord op het aanbod. Dat kan een mondeling akkoord zijn, een akkoord via de mail of het feit dat ik, op jouw verzoek, met de werkzaamheden ben begonnen. En het kan ook zijn dat je een training, programma of ander aanbod via mijn website hebt aangeschaft.
- Een aanmelding voor een training of programma is pas definitief als de betaling binnen is. Je kunt geen plek reserveren zonder betaling vooraf, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- Alle gegevens, documenten en materialen maken onderdeel uit van de samenwerking, ook dat wat voorafgaand aan het definitief instemmen met het aanbod is gedeeld. En over al die gegevens, documenten en materialen zijn dus deze afspraken van toepassing.

### **4. Over de uitvoering van een dienst**

- Voorafgaand aan de samenwerking vindt er een intake of kennismaking plaats, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld of is overeengekomen.
- Geen intake of kennismaking vindt plaats in geval van diensten die je onafhankelijk van tijd en plaats op je eigen tempo afneemt, waaronder e-courses.
- Een intake kan plaats vinden in de vorm van een persoonlijk gesprek of in de vorm van een intakeformulier, in de vorm van een e-mailcorrespondentie of in de vorm van een afspraak via telefoon of online.
- Als de intake gratis is, is dit uitdrukkelijk vermeld in de offerte. In alle andere gevallen behoud ik mij het recht voor hiervoor een factuur te sturen.
- In de offerte of het aanbod van de trainingen/programma's zal ik steeds duidelijk aangegeven waar de dienstverlening plaats vindt, voor zover dat niet een e-course betreft.
- Ik behoud mij het recht voor om de plaats van dienstverlening te wijzigen. Indien mogelijk zal ik je op de hoogte stellen van de overwegingen die mij daartoe hebben gebracht.
- Ik kan nooit garanderen dat je met de werkzaamheden die we afspreken het gewenste resultaat behaald. Ik doe mijn uiterste best en heb een inspanningsverplichting met betrekking tot het te behalen resultaat, maar geen resultaatverplichting.
- Indien afgesproken breng ik werkzaamheden tussentijds in rekening.
- Indien nodig voor een goede en juiste uitvoering van de overeenkomst kan ik werkzaamheden door een derde partij laten uitvoeren.
- Als het nodig is zorg je ervoor dat ik op jouw locatie, bedrijf of kantoor, kosteloos een werkplek kan gebruiken met de faciliteiten die nodig zijn, zoals telefoon, internet, etc.

### **5. Wat ik van jou verwacht**

- Om onze samenwerking goed te laten verlopen geef je tijdig alle benodigde informatie, materialen en gegevens aan mij. Als dat niet tijdig gebeurt, behoud ik mij het recht voor om leveringsafspraken uit te stellen.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle informatie en materialen. Ook verwacht ik dat ze vrij zijn van auteursrechten, indien van toepassing.

- Ik verwacht dat je niet alleen juiste informatie deelt, maar ook álle informatie deelt waarvan je denkt dat ze van invloed kunnen zijn op het resultaat van de overeenkomst.
- Ik verwacht dat je opdrachten uitvoert conform onze afspraken. Je bent zelf verantwoordelijk daarvoor. Het (niet) maken van die opdrachten hebben consequenties voor het behalen van het gewenste resultaat.
- Ik verwacht dat je onze afspraken na komt. Als je een afspraak wilt afzeggen, dan dien je dit telefonisch of per e-mail te melden. Als je een afspraak afzegt waarbij ik een plek op locatie heb gehuurd, dan kan ik kosten hiervoor in rekening brengen.
- Het niet nakomen of annuleren van afspraken kan kosten tot gevolg hebben. Daarover later meer bij de annuleringskosten.
- Als ik wegens ziekte of andere overmachtssituatie een afspraak moet afzeggen, dan wordt in overleg een nieuwe afspraak gemaakt. Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier het gevolg van is.

## **6. Over open-inschrijving groepsprogramma's, dagprogramma's, trainingen en retreats**

- Ik behoud me het recht voor om een groepsprogramma te annuleren of te verschuiven naar een andere datum indien nodig, bijvoorbeeld als er te weinig deelnemers zijn of in geval van overmachtssituaties. Ik zal je daar tijdig over informeren. Je mag dan kosteloos annuleren.
- Groepsactiviteiten worden uitgevoerd op de aangegeven data en tijden. Ik behoud me het recht voor die data en tijden te wijzigen. Ik zal je telefonisch of per e-mail van die wijziging op de hoogte brengen.
- Jouw deelname aan een groepsprogramma kun je alleen telefonisch of per e-mail annuleren. Over de annuleringskosten lees je meer verderop in deze voorwaarden.
- In geval van meerdaagse programma's ben je zelf verantwoordelijk voor een passende reis- en annuleringsverzekering.
- Als jij of ik het groepsprogramma annuleert en we komen overeen dat je het deelnamegeld terug ontvangt, ontvang je uiterlijk 30 dagen na annulering jouw betaling van het reeds betaalde deelnamegeld retour minus eventuele annuleringskosten. Je hebt geen recht op enige andere compensatie of schadevergoeding.
- Ik heb het recht om groepsprogramma's te annuleren ingeval van ziekte, onvoldoende deelnemers of andere gegronde redenen.
- Deelname aan groepsprogramma's is geheel op eigen risico. Ik ben niet aansprakelijk voor letsel en/of schade van enigerlei aard als gevolg van het verblijf en/of de activiteiten van jou als deelnemer, noch voor verlies of beschadiging van eigendommen.
- Het maken van video/film of geluidsopnamen is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van alle deelnemers.

## **7. Over vertrouwelijkheid**

- We hebben beiden de plicht om alle vertrouwelijke informatie geheim te houden. Informatie die al openbaar was of moet gegeven worden in het kader van een

gerechtelijke procedure vallen hier niet onder. Ik hou me op dit punt aan de ethische code van het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP).

- Adviezen, rapporten, teksten, presentaties of andere (schriftelijke) materialen die je van mij hebt gekregen mag je niet verspreiden of op een andere manier openbaar maken. Ook spreken we af dat je, zonder mijn toestemming, niets aan derden vertelt over mijn aanpak of manier van werken.
- Ik kan opgedane kennis en ervaring anoniem gebruiken, maar zal nooit vertrouwelijke informatie over jou of je werkgever aan een derde vertellen.

## **8. Over wijziging, beëindiging of ontbinding van de opdracht**

- Ik kan werkzaamheden in een opdracht uitstellen, beëindigen of opzeggen als jij je verplichtingen niet nakomt of als ik gerede twijfel heb dat jij deze verplichtingen zult kunnen nakomen.
- Als er sprake is van liquidatie, surseance van betaling, een faillissement of andere omstandigheden waardoor je niet meer zelf over je geld kunt beschikken, dan behoud ik mij het recht voor de overeenkomst te beëindigen.
- Als je met mij een overeenkomst met aangegaan, dan kun je die niet kosteloos beëindigen. Wil je die toch beëindigen, dan zal ik alle gemaakte kosten in rekening brengen.

### **Annuleringskosten**

- Voor annulering van bijeenkomsten zoals dagprogramma's, trainingen, lezingen, workshops, te faciliteren bijeenkomsten, groepsprogramma's en retreats de volgende annuleringskosten, tenzij we iets anders hebben afgesproken:

- o Tot drie maanden voor aanvang: 30% van het deelnamegeld
- o Tot 1 maand voor aanvang: 50% van het deelnamegeld
- o Tot 7 dagen voor aanvang: 75% van het deelnamegeld
- o Vanaf 7 dagen voor aanvang 100% van het deelnamegeld

- Als je je deelname annuleert kun je in bepaalde gevallen, maar slechts na overleg met mij, iemand anders in je plaats laten deelnemen. Ik zal na overleg bepalen of deze deelname mogelijk is. Als dat niet het geval is, blijven de annuleringskosten zoals hierboven genoemd, van toepassing. Het doorschuiven van jouw deelname naar een andere datum wordt beschouwd als een annulering. In overleg kan ik je een aanbod doen voor korting voor deelname aan een volgende bijeenkomst, maar ik ben daar niet toe verplicht.

- Als jouw geannuleerde plek door iemand anders wordt opgevuld, buiten jouw toedoen, blijven jouw annuleringsverplichtingen onverminderd bestaan.

- Voor annulering en/of verplaatsing van individuele coachgesprekken of -bijeenkomsten tot een duur van een halve dag gelden de volgende annuleringskosten, tenzij we iets anders hebben afgesproken:

- o Tot 48 uur voorafgaand aan de afspraak: kosteloos verplaatsen en of annuleren
- o Tussen 48 en 24 uur voorafgaand aan de afspraak: 50% van de kosten
- o Korter dan 24 uur voorafgaand aan de afspraak: 100% van de kosten

## **9. Betaling en incassokosten**

- Facturen moeten binnen dertig dagen na factuurdatum volledig zijn betaald. Het factuur bedrag maak je over via bank of door online te betalen via de mogelijkheden die worden gegeven.
- Programma's en trainingen betaal je vooraf, tenzij er expliciet een andere mogelijkheid is gegeven. Voor advies en begeleidingstrajecten geldt dat ik achteraf een factuur stuur, conform de afspraken die ik in de offerte opneem.
- Als we dit hebben afgesproken kun je de betaling in termijnen voldoen. Als er betalingsachterstand is, mag ik de werkzaamheden staken totdat de openstaande bedragen weer zijn betaald.
- Facturen worden in principe per e-mail verstuurd. Betaling van facturen via online betaling kunnen onderhevig zijn aan voorwaarden van derden zoals bank of online betaalsysteem. Ik heb hierop geen invloed.
- Als je te laat betaalt stuur ik je een betalingsherinnering en behoud ik me het recht voor om rente in rekening te brengen over het factuurbedrag en de incassokosten. De rente is één procent per maand.
- Ik behoud me het recht voor om alle (buitengerechtelijke) kosten in rekening te brengen die ik maak om ervoor te zorgen dat jij de factuur betaalt. De incassokosten zijn vijftien procent van het factuurbedrag met een minimum van honderd euro.

## **10. Eigendom van materialen en ideeën en copyright**

- Alle materialen die je van mij hebt ontvangen blijven mijn eigendom tot je aan je verplichtingen hebt voldaan.
- Zaken die van mij zijn mag je niet verkopen of verpanden. Als iemand anders beslag legt op iets wat van mij is, dan moet je dat binnen vijf werkdagen aan mij meedelen.
- Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten blijven bij mij, tenzij we iets anders afgesproken hebben.
- Ik behoud alle rechten van intellectuele eigendom op verstrekte documenten, boeken, adviezen, rapportages, modellen, trainingsmaterialen, etc. Je mag die gegevens of gedeelten hieruit niet zonder mijn toestemming openbaar maken, exploiteren of verveelvoudigen.

## **11. Overmacht**

- Ziekte of overmacht ontslaat mij van het nakomen van de leveringstermijn of van mijn leveringsplicht, zonder dat je op basis hiervan enige recht op vergoeding van kosten, of schade hebt.
- In geval van overmacht zal ik je dat direct meedelen. Je hebt dan acht dagen de tijd om de opdracht schriftelijk te annuleren. Wel heb je dan de verplichting om de reeds uitgevoerde werkzaamheden te vergoeden.
- Werkstakingen in mijn bedrijf of bij mijn leveranciers of anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht vallen ook onder overmacht.
- Ik ben niet verantwoordelijk voor overmacht situaties zoals stakingen bij algemene dienstverleners als post, telefoon, internet, openbaar vervoer, etc.

## **12. Aansprakelijkheid**

- Ik ben niet aansprakelijk en verantwoordelijk voor schade die is ontstaan doordat ik ben uitgegaan van door jou onjuist of onvolledig aangeleverde informatie.
- Als ik aansprakelijk ben, dan alleen voor directe schade en niet voor indirecte schade zoals gemiste besparingen, reputatieschade, gemiste winst of niet waargemaakte verwachtingen.
- Als ik aansprakelijk ben omdat ik de opdracht niet, niet tijdig of niet behoorlijk heb uitgevoerd dan is dat beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag.
- Je dient mij binnen een half jaar na ontdekking van mijn aansprakelijkheid aansprakelijk te stellen. Na die termijn heb je geen recht meer op enige schadevergoeding.

## **13. Klachten en recht**

- Als je een klacht hebt over de overeenkomst, mijn werkzaamheden, diensten of factuur, dan moet je me binnen zeven dagen na ontdekking schriftelijk op de hoogte brengen van de klacht. Als je dat niet doet dan ga ik er van uit dat je de overeenkomst, de factuur of de werkzaamheden goed keurt.
- Heb je een klacht, dan moet je jouw verplichtingen nog wel steeds nakomen, tenzij we anders overeenkomen.
- Is je klacht terecht, dan kan ik het factuur bedrag wijzigen, het werk gratis verbeteren of het opnieuw doen.
- Ik volg de klachtenregeling van het NIP.
- Op alle overeenkomsten, facturen en diensten geldt het Nederlands recht. Ook als je in het buitenland woont of je bedrijf in het buitenland is gevestigd.
- Een geschil wordt pas voorgelegd aan een rechter als we samen het geschil hebben geprobeerd op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in mijn woonplaats. Ik kan er ook voor kiezen het geschil voor te leggen aan een bemiddelaar die helpt bij het oplossen van het geschil.
- 

## **14. Privacy**

- Naast afspraken over vertrouwelijkheid van gedeelde informatie hou ik me ook aan privacy afspraken. Die afspraken vind je in het privacy reglement.