

## LEVERERINGSVOORWAARDEN

### ALGEMENE VOORWAARDEN MAATWERK EN COACHING

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Alice Wiegiers als vertegenwoordiger van haar bedrijf ALICEWIEGERS.nl, zoals opdracht tot ontwerpen en uitvoeren van cursussen, trainingen, coaching en andere vormen van begeleiding hierna te noemen 'begeleidings- of coachingstraject', of deelname daaraan.

De voorwaarden voor deelname aan open aanbod vind je vanaf p.3.

2. Alice Wiegiers (AW) beschouwt degene voor wie zij offerte heeft geschreven en die instemming geeft aan de offerte als haar opdrachtgever. Degenen die deelnemen aan een begeleidings- of coachingstraject beschouwt zij als cliënten.

3. Als lid van de Nederlandse Orde voor Beroeps Coaches (NOBCO) werkt AW volgens de Ethische Gedragscode van de NOBCO.

Uitgangspunten bij ieder begeleidingstraject zijn:

- het leer- en ontwikkelingsproces van cliënt<sup>1</sup>, met daarin de zelf geformuleerde doelen en resultaten, staat centraal,
- cliënt maakt eigen keuzes en is daarvoor zelf verantwoordelijk,
- AW stelt zich op als volkomen gelijkwaardig aan opdrachtgever en/of cliënt,
- tijdens het begeleidingstraject hebben doelen, middelen en keuzes van de cliënt prioriteit. Het is de rol en expertise van AW om het effect van keuzes steeds inzichtelijk te maken.

Voor de complete Internationale Ethische Code van de NOBCO klik [hier](#)

4. AW acht zich verantwoordelijk voor een goede opdracht in overeenstemming met de met de opdrachtgever gemaakte afspraken. Als door overmacht een training niet kan plaatsvinden, wordt in overleg met de opdrachtgever een passende oplossing gezocht, bijvoorbeeld andere data.

8. Belangrijke wijzigingen in de uitvoering van de opdracht ten opzichte van de offerte zullen schriftelijk of per email tussen de opdrachtgever en AW worden vastgelegd.

9. Als AW op de locatie van de organisatie waarvoor zij een opdracht uitvoert werkt, worden haar de voor dit werk redelijkerwijs noodzakelijke faciliteiten ter beschikking gesteld.

10. Het copyright van de uitgereikte werk- en cursusmaterialen berust bij AW of de belanghebbenden bij wie dit rechtens berust.

11.1 AW streeft ernaar dat iedere opdrachtgever/cliënt tevreden is met het resultaat van het traject. AW zal altijd proberen tegemoet te komen aan een klacht van de opdrachtgever en streeft ernaar deze naar tevredenheid uit de wereld te helpen in goed overleg. Voor een goede afwikkeling van klachten, maakt AW gebruik van een klachtenprotocol.

---

<sup>1</sup> Met cliënt bedoel ik iedereen die deelneemt aan een begeleidingstraject of daartoe opdracht geeft.

11.2 Als er toch geschillen blijven bestaan worden die van één van beide partijen voorgelegd aan een onpartijdige bemiddelaar of de klachtencommissie van de NOBCO. Leidt deze bemiddeling niet tot een overeenkomst, waarin het geschil wordt opgelost, dan staat het ieder vrij het conflict aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

11.3 Rechtsverhoudingen tussen opdrachtgevers, AW en derden zijn onderworpen aan het Nederlandse recht.

## **BETALINGSVOORWAARDEN**

1. AW is gerechtigd om 50% van het offerte bedrag voor aanvang van de werkzaamheden bij opdrachtgever in rekening te brengen. Voor bedragen onder € 3500 factureert AW 100% van het offertebedrag bij akkoord op de offerte.

2. Voor een begeleidingstraject op een andere locatie dan het kantoor van AW, worden in overleg reiskosten en reistijd in rekening gebracht.

3. Het in de offerte genoemde aantal ontwikkel- en/of begeleidingsuren is te beschouwen als een zo goed mogelijke raming, gemaakt op het moment van uitbrengen van offerte.

4. Als tijdens het traject blijkt dat deze kostenraming wordt overschreden zal hierover vooraf overleg plaatsvinden, om te komen tot een herziening van de aanvankelijke kostenraming en/of werkzaamheden.

5. Betaling van de factuur dient binnen 2 weken na factuurdatum te geschieden. Bij overschrijding van deze termijn kunnen administratiekosten en wettelijke rente in rekening worden gebracht.

## **ANNULERINGSVOORWAARDEN**

1. Als om welke reden dan ook de schriftelijk overeengekomen opdracht door de opdrachtgever wordt geannuleerd met een termijn van

- 4 weken of langer voor aanvang van de werkzaamheden, betaalt de opdrachtgever AW een bedrag van 50% in de offerte benoemde totaalbedrag.
- 4 weken of een kortere termijn voor aanvang van de werkzaamheden, betaalt de opdrachtgever aan AW 100% van het in de offerte benoemde totaalbedrag.

2. Ongeacht enige annuleringstermijn is opdrachtgever aan AW 100% van de aantoonbaar al gemaakte kosten verschuldigd.

3. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de cursus of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan een begeleidingstraject of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

4. Bij annulering van de opdracht gaat AW daarover bij voorkeur in gesprek. Afhankelijk van de reden wordt gezocht naar een passende oplossing. Uitgangspunt blijft altijd de eigen regie en verantwoordelijkheid van opdrachtgever en/of cliënt met daar tegenover honorering van de inzet die AW tot het moment van annuleren heeft gedaan.

5. Bij annulering van een maatwerk opdracht door AW, bijvoorbeeld door ziekte of andere persoonlijke omstandigheden, zorgt AW voor een vervangende coach of trainer. Is de termijn te kort om dit te realiseren dan wordt in overleg met de opdrachtgever een nieuwe datum voor de training afgesproken.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN OPEN AANBOD**

Degene die zich inschrijft voor een open training of workshop van ALICEWIEGERS (AW), gaat een contract aan met AW.

Een open training is iedere training die georganiseerd wordt door ALICEWIEGERS waarvoor deelnemers zich individueel aanmelden. Een training kan een workshop zijn van een dag op locatie, maar ook een meerdaags programma en/of digitale contactmomenten.

Startdatum van de training is de datum waarop het eerste contact met de trainer gepland staat. Dat kan ook een digitale bijeenkomst of een intakegesprek zijn.

In deze voorwaarden gebruiken we voor alle vormen van open aanbod het woord training.

### **1. Aanmelding**

Je schrijft je in voor een training door een e-mail te sturen via de aanmeldknop op de website of rechtstreeks waarin je je deelname aan de betreffende training bevestigt. Na je aanmelding, krijg je een bevestiging van je inschrijving en de factuur.

### **2. Annulering of verplaatsing door deelnemer**

Na aanmelding voor een training heb je een bedenktijd van 14 werkdagen waarin je je aanmelding kosteloos mag annuleren. Daarna wordt je aanmelding automatisch definitief.

Als je wilt annuleren nadat je aanmelding definitief is geworden, zijn daar kosten aan verbonden:

- Meer dan twee maanden voor de start van de training: 10% van de prijs.
- Twee tot één maand voor de start van de training: 25% van de prijs.
- Eén maand tot twee weken voor de start van de training: 50% van de prijs.
- Twee weken voor de start van de training tot aanvang van de training: 100% van de prijs.

Het is in overleg mogelijk om kosteloos iemand anders jouw plaats in een training in te laten nemen.

Bij verplaatsing van je deelname naar een andere datum, gelden de annuleringstermijnen die hierboven genoemd worden en betaal je 50% van het annuleringstarief dat van toepassing is.

### 3. Kwaliteit

AW zet zich 100% in om de beloofde kwaliteit te leveren. AW conformeert zich daarbij aan de ethische gedragscode van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches.

Voor de complete Internationale Ethische Code van de NOBCO klik [hier](#)

### 4. Te weinig deelnemers

AW mag de training zonder verdere gevolgen afzeggen, wanneer er minder aanmeldingen zijn dan het minimumaantal deelnemers dat op de website vermeld staat. Als AW een training afzegt, dan laat zij dat minimaal één week van tevoren weten.

### 5. Trainer of locatie niet beschikbaar

Als op de dag van de training de trainer, of een locatie, niet beschikbaar blijkt te zijn, bijvoorbeeld vanwege ziekte van de trainer of overmacht anderszins, spant AW zich maximaal in om een vervangende trainer of locatie te vinden.

AW stelt je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte via het e-mailadres en/of het mobiele nummer dat je bij aanmelding hebt opgegeven.

Wanneer de training toch afgezegd moet worden, kunt je kiezen uit twee mogelijkheden:

- Je ontvangt je geld voor de betreffende training terug.
- Je volgt een vergelijkbare training op een later tijdstip.

AW is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten zoals reiskosten, en ook niet voor vervolgschade of indirecte schade die ontstaat doordat een trainer of locatie niet beschikbaar is.

### 6. Restitutie

Restitutie van het cursusgeld door AW vanwege redenen genoemd onder punt 2, punt 4 of punt 5, vindt plaats binnen een termijn van 4 weken.

### 7. Studiemateriaal

Het studiemateriaal, hard copy of digitaal, dat AW beschikbaar stelt, is automatisch van jou. Op alle studiematerialen die door AW zijn ontwikkeld, rust auteursrecht. Je mag het gebruiken en citeren, zolang je de bron maar duidelijk vermeldt.

### 8. Betaling

Op het moment dat je je aanmeldt reserveert AW je plaats in de training. Je betaling maakt je reservering definitief.

Op het moment dat een tijdige betaling achterwege blijft heeft AW het recht om je gereserveerde plaats voor een andere deelnemer beschikbaar te stellen.

Bij trainingskosten hoger dan € 500,00 kosten, is het voor individuele deelnemers mogelijk om een betalingsregeling af te spreken. Voorwaarde daarbij is dat de eerste betaling voor de start van de opleiding is voldaan en de laatste betaling uiterlijk op de laatste dag van de training.

## 9. Privacy

Alle informatie die AW van individuele deelnemers ontvangt, is vertrouwelijk. Dat geldt voor persoonsgegevens, maar ook voor kwaliteiten en ontwikkelpunten. AW communiceert hierover niet met anderen, tenzij dit vooraf met jouw toestemming is afgesproken.

AW handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De privacyverklaring vind je [hier](#).

## 10. Klachten

AW streeft ernaar dat iedere deelnemers tevreden is met de training. Ben je niet tevreden neem dan contact op met ALICE WIEGERS.

AW zal altijd proberen tegemoet te komen aan een klacht van een deelnemer en streeft ernaar deze in goed overleg en naar tevredenheid uit de wereld te helpen.

Voor een goede afwikkeling van klachten, maakt AW gebruik van een klachtenprotocol:

1. Richt je klacht per e-mail naar [alice@alicewiegers.nl](mailto:alice@alicewiegers.nl)
2. Binnen 5 werkdagen stuurt AW een bevestiging van ontvangst.
3. AW streeft ernaar de klacht binnen 4 weken naar tevredenheid op te lossen, mocht deze termijn niet haalbaar zijn krijg je hiervan tijdig bericht met een nieuwe streeftermijn.
4. Als deelnemer en AW de klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, kun je gebruik maken van de klachtenprocedure van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO).  
<https://www.nobco.nl/klachtenprocedure>

Een uitgebreide versie van de klachtenregeling is [hier](#) beschikbaar via de website.

Laatste update  
Rotterdam, oktober 2023