

## ALGEMENE VOORWAARDEN ZITA SCHWAB

### Corona

In deze tijden waar we te maken hebben met het Corona virus kan het zijn dat afspraken door overheidsregels op het laatste moment moeten worden gewijzigd, verplaatst of zelfs afgezegd. In dat geval zorg ik ervoor dat

- je dezelfde content en resultaten en een vergelijkbare ervaring krijgt op een andere plek of manier
- we de afspraak / training / lezing online houden
- we het omzetten in 1 op 1 coaching
- of een combinatie van bovenstaande, voor een gelijke of hogere waarde dan het oorspronkelijk geboekte dienst/event
- alleen als we er met genoemde voorstellen echt niet samen uitkomen, kunnen we een refund in overweging nemen.

### Boeken bestellen

De genoemde verzendkosten gelden binnen Nederland. PostNL raakt helaas steeds vaker zendingen kwijt. Mocht een bestelling zoekraken in de post of om een andere reden buiten mijn macht niet aankomen, dan is mijn voorstel om voor de nieuwe zending de kosten (van de boeken plus verzendkosten) te delen.

### Afspraken voor coachtrajecten

Deelname aan een persoonlijk (nah)coachtraject is een investering in jezelf en een commitment dat je aangaat met mij en met jezelf. Het is niet de bedoeling dat je tussentijds afhaakt en je kunt je niet door iemand anders laten vervangen. Om die reden zijn er ook geen refunds mogelijk. Het coachtraject moet worden afgerond binnen de gestelde termijn, met een maximaal aantal sessies dat verschoven kan worden.

Mocht je problemen ondervinden met de continuïteit, dan zullen we samen proberen een oplossing te vinden waardoor je toch kunt blijven profiteren van de coaching, bijvoorbeeld door een tijdelijke pauze tussen de sessies of feedback (geschreven of via zoom) op jouw vragen en jouw werk.

#### *Behandelovereenkomst:*

Gezien het bovenstaande werk ik bij coachtrajecten met een behandelovereenkomst. Dit is een overeenkomst tot dienstverlening. Deze overeenkomst kan mondeling zijn aangegaan of schriftelijk. Een behandelovereenkomst komt automatisch tot stand wanneer een coachtraject wordt afgenomen.

### Annuleringsregeling lezingen

Heb je mij ingehuurd voor een lezing en moet je afzeggen? Dan gelden de volgende afspraken (tenzij anders afgesproken):

- Annuleringskosten tot 30 dagen voor de lezing: 15%
- Annuleringskosten tussen 30 dagen tot 2 weken voor de lezing: 50%
- Annuleringskosten binnen 14 dagen voor de lezing: 100%

## **Betaling**

Betaling van een losse afspraak dient ter plaatse contant of vooraf via de website middels bijvoorbeeld IDEAL of Creditcard te geschieden in de valuta waarin is gedeclareerd, tenzij anders is overeengekomen. De betaling van een coachtraject dient voor aanvang te geschieden via internetbankieren. Betalen in termijnen is mogelijk, vraag naar de voorwaarden.

## **Annulering coachsessies**

Kosteloos annuleren is mogelijk wanneer je minimaal 48 uur van tevoren afgezegd via e-mail of WhatsApp. Zonder tijdige annulering of no-show wordt de volledige sessie in rekening gebracht. Wanneer je online een afspraak maakt betaal je deze direct via IDEAL of creditcard. Uw afspraak wordt dan voor u gereserveerd. Wanneer je een afspraak annuleert (uiterlijk 48 uur van tevoren) wordt het door u betaalde bedrag na aftrek van de kosten aan u terugbetaald. (De annuleringskosten zijn 2,50 per gemaakte afspraak. Wanneer je per credit card hebt betaald komen hier de kosten voor de credit card transactie bij. Dit is 2,7% van het door jou betaalde bedrag)

## **Klachtenbehandeling**

Klachten over de uitvoering van een behandelovereenkomst dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende behandelovereenkomst schriftelijk te worden gemeld. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ik in staat ben om adequaat te reageren.

Is de klacht gegrond dan zal ik de werkzaamheden alsnog verrichten zoals binnen de behandelovereenkomst is overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Komen wij er niet uit dan kunnen klachten ook worden behandeld via een onafhankelijke bemiddelaar. Zita Schwab voldoet via Klachtenportaalzorg aan de wet WKKGZ. Lidmaatschapsnummer is: 15157.