

ALGEMENE VOORWAARDEN

ZITA SCHWAB

Afspraken voor coaching

Deelname aan een persoonlijke coachsessies (zo ook trajecten) zijn 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.

Annulering

Kosteloos een afspraak annuleren of verzetten 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 (m.u.v. een calamiteit).

Wanneer je online je afspraak hebt betaald wordt je afspraak voor jou gereserveerd. Wanneer je een afspraak annuleert (uiterlijk 48 uur van tevoren) wordt het door jou betaalde bedrag na aftrek van de kosten aan je terugbetaald. (De annuleringskosten zijn €2,50 per gemaakte afspraak.)

Tarieven

Alle tarieven die vermeld staan op de website zijn voor particuliere klanten.

Organisaties betalen een zakelijk (en hoger) tarief dat we vooraf met elkaar hebben afgesproken. Voor *alle* op de website vermelde prijzen geldt: voor particulieren inclusief 21% btw en voor btw-plichtigen exclusief 21% btw.

Betalingsafspraken

Online afspraken dienen altijd vooraf via de website betaald te worden.

Fysidigitale eke afspraken kunnen ter plaatse contant betaald worden of via de website (optioneel).

De betaling van een coachtraject dient voor aanvang te geschieden via internetbankieren.

Betalen is mogelijk op de volgende manieren:

Betalen kan contant of via de website (bij het maken van de afspraak). via iDeal, Credit card,

Bancontact/ Mister Cash en Klarna uitgesteld betalen.

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

Boeken bestellen

Bestellingen worden verstuurd zodra de betaling ontvangen is. 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.

Eventuele retourkosten zijn voor rekening van de klant. De reden dat Zita Schwab retourkosten doorberekent is om het milieu zo min mogelijk te belasten. Doordat retourkosten niet gratis zijn, zijn klanten meer bewust van hun aankoop. Dit leidt tot minder zendingen over en weer. Het advies is om het inijkexemplaar te bekijken voor je tot bestelling over gaat.

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%