

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **ZITA SCHWAB Coaching & Counseling**

#### **Afspraken voor coaching**

Deelname aan coachsessies en coachtrajecten 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.

#### **Annuleringsregeling coaching**

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).

#### **Tarieven**

Alle tarieven zijn exclusief 21% btw. M.u.v. boeken, die prijzen zijn inclusief 9% btw.

Organisaties betalen een zakelijk tarief exclusief 21% btw dat we vooraf met elkaar hebben afgesproken.

#### **Betalingsafspraken**

Online afspraken dienen altijd vooraf betaald te worden.

Fysieke afspraken kunnen ter plaatse contant betaald worden of achteraf via factuur.

De betaling van een coachtraject dient voor aanvang te geschieden via internetbankieren. Betaling in termijnen is mogelijk, vraag tijdens het kennismakingsgesprek naar de voorwaarden.

#### **Klachtenbehandeling**

Ben je niet tevreden over een van mijn diensten? Mail mij direct dan ga ik graag met je in gesprek hierover. Komen wij er onverhoopt samen niet uit dan kunnen klachten ook worden behandeld via een onafhankelijke bemiddelaar. Zita Schwab Coaching & Counseling voldoet via Klachtenportaalzorg aan de wet WKKGZ. Lidmaatschapsnummer: 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 Coaching & Counseling 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 inblikexemplaar 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%

### **Herroepingsrecht**

Het herroepingsrecht is volgens de wettelijke norm 14 dagen.

01-01-2024