

Artikel 1. Definities en toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, trajecten, trainingen, workshops, coaching-, therapie- en begeleidingsdiensten van WIJ voor ontwikkeling, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
 - WIJ voor ontwikkeling: opdrachtnemer en uitvoerder van de dienstverlening.
 - Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die opdracht geeft aan WIJ voor ontwikkeling.
 - Cliënt/Deelnemer: de persoon die gebruikmaakt van de diensten van WIJ voor ontwikkeling.
 - Overeenkomst: iedere mondelinge of schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en WIJ voor ontwikkeling betreffende de levering van diensten.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 2. Dienstverlening

1. WIJ voor ontwikkeling biedt coaching, relatietherapie, begeleiding, trainingen, workshops, ontwikkeltrajecten, teamontwikkeling, consultancy en aanverwante diensten aan.
2. Alle dienstverlening wordt uitgevoerd naar beste inzicht, deskundigheid en vakmanschap.
3. De dienstverlening heeft het karakter van een inspanningsverplichting. WIJ voor ontwikkeling garandeert geen vooraf bepaald resultaat.
4. De cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor eigen keuzes, gedrag, acties en beslissingen.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra een offerte schriftelijk wordt geaccepteerd, een inschrijving wordt bevestigd of een traject of sessie feitelijk aanvangt.
2. Alle offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders vermeld.
3. Kennelijke fouten of vergissingen in offertes of communicatie binden WIJ voor ontwikkeling niet.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening.
2. Indien benodigde informatie niet of niet tijdig wordt verstrekt, kan WIJ voor ontwikkeling de uitvoering van de overeenkomst opschorten.
3. WIJ voor ontwikkeling is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie van opdrachtgever of cliënt.

Artikel 5. Tarieven en betaling

1. Alle tarieven worden vermeld in offertes, overeenkomsten of op de website.
2. Tenzij anders aangegeven zijn alle bedragen inclusief btw wanneer btw van toepassing is.
3. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
4. Bij niet-tijdige betaling verkeert opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
5. Eventuele incasso-, administratie- en gerechtelijke kosten komen volledig voor rekening van opdrachtgever.
6. WIJ voor ontwikkeling heeft het recht lopende trajecten of afspraken op te schorten totdat openstaande facturen volledig zijn voldaan.

Artikel 6. Annulering en verzetten van afspraken

Individuele sessies

1. Een afspraak kan kosteloos worden verzet of geannuleerd tot 48 uur voor aanvang.
2. Bij annulering tussen 48 en 24 uur voor aanvang wordt 50% van het afgesproken tarief in rekening gebracht.
3. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang wordt 100% van het afgesproken tarief in rekening gebracht.
4. Niet verschenen afspraken worden volledig gefactureerd.

Trainingen, workshops en groepsactiviteiten

1. Tot 14 dagen voor aanvang kan kosteloos worden geannuleerd.
2. Bij annulering tussen 14 en 7 dagen voor aanvang wordt 50% van de deelnamekosten in rekening gebracht.
3. Bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang wordt het volledige deelnamebedrag in rekening gebracht.
4. Een deelnemer mag zich laten vervangen door een ander, mits dit vooraf schriftelijk wordt gemeld.

Artikel 7. Duur en beëindiging

1. De duur van een traject wordt vastgelegd in de overeenkomst of offerte.
2. Beide partijen kunnen in overleg besluiten een traject eerder te beëindigen.
3. WIJ voor ontwikkeling heeft het recht een overeenkomst onmiddellijk te beëindigen wanneer:
 - betalingsverplichtingen structureel niet worden nagekomen;
 - sprake is van grensoverschrijdend gedrag;
 - voortzetting van het traject redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
4. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en geplande afspraken blijven verschuldigd.

Artikel 8. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. Alles wat tijdens gesprekken, sessies, trainingen of trajecten wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld.
2. Persoonlijke informatie wordt niet gedeeld met derden zonder toestemming van cliënt, tenzij:

- een wettelijke verplichting dit vereist;
 - sprake is van een situatie waarin ernstig gevaar bestaat voor de cliënt of anderen.
- 3. Indien opdrachtgever en cliënt niet dezelfde persoon zijn, blijft de inhoud van gesprekken vertrouwelijk tussen WIJ voor ontwikkeling en cliënt.
- 4. Op alle communicatievormen, waaronder e-mail, telefoon, online platforms en videobellen, is deze geheimhoudingsplicht van toepassing.

Artikel 9. Privacy

1. WIJ voor ontwikkeling verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor:
 - uitvoering van overeenkomsten;
 - planning van afspraken;
 - communicatie;
 - administratie en facturatie;
 - wettelijke verplichtingen.
3. De wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt is nader uitgewerkt in de privacyverklaring van WIJ voor ontwikkeling.

Artikel 10. Online dienstverlening

1. Online gesprekken kunnen plaatsvinden via platforms zoals Zoom, Teams of vergelijkbare applicaties.
2. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding en een geschikte, rustige omgeving.
3. Bij technische storingen zullen partijen zich inspannen de sessie voort te zetten of een nieuw moment af te spreken.
4. WIJ voor ontwikkeling is niet aansprakelijk voor storingen bij internet- of softwareleveranciers.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. WIJ voor ontwikkeling is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van opzet of grove nalatigheid.
2. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door opdrachtgever voor de betreffende dienstverlening is betaald.
3. WIJ voor ontwikkeling is niet aansprakelijk voor:
 - indirecte schade;
 - gevolgschade;
 - emotionele schade;
 - gederfde inkomsten;
 - keuzes of besluiten die cliënt neemt tijdens of na een traject.
4. Coaching, relatietherapie en begeleiding vervangen geen medische, psychiatrische of specialistische behandeling.
5. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het inschakelen van passende medische of psychologische hulp wanneer dit noodzakelijk is.

Artikel 12. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere situatie waarop WIJ voor ontwikkeling geen invloed kan uitoefenen.
2. Hieronder vallen onder meer:
 - ziekte;
 - arbeidsongeschiktheid;
 - overlijden van naasten;
 - pandemieën;
 - overheidsmaatregelen;
 - storingen in communicatiesystemen;
 - extreme weersomstandigheden.
3. Tijdens een overmachtsituatie worden verplichtingen opgeschort.
4. Indien de overmacht langer dan twee maanden duurt, mogen beide partijen de overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

Artikel 13. Intellectueel eigendom

1. Alle materialen, werkboeken, oefeningen, trainingen, presentaties, modellen, methodieken, video's, audio-opnamen en documenten blijven eigendom van WIJ voor ontwikkeling.
2. Deze materialen zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik.
3. Het is niet toegestaan materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te kopiëren, publiceren, delen, verkopen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden.

Artikel 14. Klachtenregeling

1. WIJ voor ontwikkeling streeft naar hoogwaardige dienstverlening.
2. Klachten dienen binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk te worden gemeld.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
4. WIJ voor ontwikkeling zal zich inspannen om binnen 14 werkdagen inhoudelijk op een klacht te reageren.
5. Het indienen van een klacht schort betalingsverplichtingen niet op.

Artikel 15. Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen met WIJ voor ontwikkeling is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar WIJ voor ontwikkeling is gevestigd.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
2. WIJ voor ontwikkeling behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen.
3. Op een overeenkomst is steeds de versie van toepassing die gold op het moment van het aangaan van de overeenkomst.