

Algemene voorwaarden coaching en training door SureMe Lifesupport, ingeschreven bij de KvK onder nr. 27290348.

Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten van opdrachtgever. Onder opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee SureMe Lifesupport een overeenkomst sluit tot het verzorgen van trainingen, workshops, cursussen, opleidingen (hierna genoemd 'training') of coaching ongeacht of de opdrachtgever zelf, of een derde deelneemt aan de training of coaching. De coachklant of deelnemer kan ook de opdrachtgever zijn.
- 1.2. Afwijkingen van deze Algemene voorwaarden zijn alleen bindend als ze door SureMe Lifesupport schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.3. De overeenkomst komt tot stand door het schriftelijk, per e-mail of mondeling bevestigen van de aanmelding door SureMe Lifesupport.

Artikel 2: Inschrijvingen workshops, trainingen, opleidingen

- 2.1. Alle trainingen worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.
- 2.3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de locatie te veranderen; zulks ter beoordeling van opdrachtgever.
- 2.4. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst.

Artikel 3: Annulering en wijziging trainingen

- 3.1. Annulering van een opdracht dient schriftelijk en aangetekend per post te geschieden of door een door SureMe Lifesupport bevestigde mail. De datum van de poststempel van dit schrijven geldt als bepalend inzake de aanzegdatum.
- 3.2. In geval van verhindering van een deelnemer is opdrachtgever gerechtigd bij aanvang van de betreffende training een vervanger te sturen, mits deze voldoet aan de toelatingsvoorwaarden.
- 3.3. Annulering of het verschuiven naar een andere trainingsdatum is tot 1 maand (30 dagen) vóór aanvang kosteloos mogelijk. Bij annulering tussen 30 dagen tot 14 dagen vóór aanvang van de startdatum wordt 50% van het cursusgeld in rekening gebracht. Bij annulering vanaf 14 dagen vóór aanvang van de startdatum wordt 100% van het cursusgeld in rekening gebracht. Dit geldt ook voor de eventueel nog openstaande bedragen bij gespreide betaling.
- 3.4. Tussentijds annuleren (na aanvang van de cursus) is niet mogelijk. Opdrachtgever is alsdan volledige betaling verschuldigd.
- 3.5. Bij niet verschijnen van de deelnemer zijn de volledige trainingskosten verschuldigd.
- 3.6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om ten aanzien van trainingen organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.
- 3.7. Indien de deelname is verhinderd door aangetoonde buitengewone omstandigheden (overmacht) kan SureMe Lifesupport de deelnemer toestaan op een andere datum aan dezelfde training deel te nemen e.e.a. ter beoordeling van SureMe Lifesupport.
- 3.8. SureMe Lifesupport heeft het recht om – met duidelijke opgaaf van reden – de training te annuleren of een deelnemer weigeren deel te nemen, in welk geval deelnemer recht heeft op volledige terugbetaling van het aan SureMe Lifesupport betaalde bedrag voor deze training.

Artikel 4: Afmelding coaching

- 4.1. Afspraken dienen minimaal 24 uur vóór de overeengekomen coaching sessie te worden afgezegd. Afmeldingen na dit tijdstip worden volledig in rekening gebracht.

Artikel 5: Betaling training

- 5.1. In beginsel dient de opdrachtgever de gehele vordering binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen, in alle gevallen 14 dagen vóór aanvang van de training, of indien aanmelding op kortere termijn geschiedt vóór aanvang van de training, binnen de gestelde termijn op de factuur.
- 5.2. De reis-, overnachtings- en verblijfkosten zijn niet in de deelnamekosten inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders in de aanmeldingsvoorwaarden van de betreffende training vermeld staat.
- 5.3. In overleg is betaling van de gehele vordering in termijnen mogelijk. Hiervoor worden incasso- en administratiekosten in rekening gebracht, afhankelijk van de totale kosten en het aantal termijnen. De vordering van deze deeltermijnen wordt via automatische incasso geïnd op de vooraf overeengekomen termijndatum. De eerste termijn dient voldaan te zijn 14 dagen vóór de startdatum van de opleiding.
- 5.4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht aan SureMe Lifesupport in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden.

Artikel 6: Betaling coaching

6.1. Coachingssessies worden achteraf in rekening gebracht en dienen binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te worden voldaan. 6.2. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht aan SureMe Lifesupport in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden.

Artikel 7: Intellectuele eigendom

7.1. Het auteursrecht op de door SureMe Lifesupport uitgegeven brochures, manuals, trainingsmaterialen, cursusboeken, oefenkaarten en welke andere in de training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij SureMe Lifesupport, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SureMe Lifesupport zullen door de opdrachtgever noch de deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

7.2. Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van SureMe Lifesupport berust uitsluitend bij SureMe Lifesupport.

Artikel 8: Uitvoering van de opdracht

8.1. Indien de opdrachtnemer niet kan nakomen vanwege omstandigheden die hem bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.

8.2. Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten indien hij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten zijn invloedssfeer lagen tijdelijk verhinderd is om zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer streeft ernaar om geplande trainingdagen te allen tijde door te laten gaan. Bij onvoorziene omstandigheden zal opdrachtnemer (indien mogelijk) zorgdragen voor een vervangend trainingsdeel.

Artikel 9: aansprakelijkheid

9.1. SureMe Lifesupport spant zich in om de gegeven training en/of coaching naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. SureMe Lifesupport heeft geen resultaatverplichting en de deelnemer/coachklant is zich bewust dat het resultaat van de training of coaching/behandeling onder meer afhankelijk is van zijn of haar inspanning.

9.2. Opdrachtnemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade of ongeval ontstaan op de locatie van opdrachtnemer, voorzover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten, tenzij de aansprakelijkheid en voorzover SureMe Lifesupport terzake is verzekerd en de verzekeraar tot uitkering overgaat.

9.3. Mocht een hernieuwde uitvoering van de opdracht niet mogelijk zijn dan is de eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer uitdrukkelijk beperkt tot een bedrag gelijk aan hetgeen de opdrachtnemer aan opdrachtgever terzake van die overeenkomst in rekening heeft gebracht, althans had kunnen brengen. Iedere verdere aansprakelijkheid is, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten, derhalve uitdrukkelijk uitgesloten.

9.4. SureMe Lifesupport is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

9.5. Aan de inhoud van de brochure, website en manuals van SureMe Lifesupport kunnen geen rechten worden ontleend.

9.6. SureMe Lifesupport staat op geen enkele wijze in voor en neemt op geen enkele wijze aansprakelijkheid op zich voor hetgeen een deelnemer doet met de opgedane kennis in de training.

9.7. Alle eventuele aansprakelijkheid van SureMe Lifesupport is steeds beperkt tot het bedrag dat aan de deelnemer in rekening is gebracht. Dit is ook het geval indien de training door SureMe Lifesupport wordt geannuleerd.

Artikel 10: Overige bepalingen

10.1. Op de overeenkomst tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. De rechter tot het kennismaken van geschillen tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever is de bevoegde rechter in het arrondissement waar de opdrachtnemer is gevestigd.

Klachtenreglement

Saskia Beeloo heeft professionaliteit, betrouwbaarheid en servicegerichtheid hoog in het vaandel staan. Soms kan het voorkomen dat je van mening bent dat wij hierin tekortschieten. Informeer ons dan in eerste instantie

mondeling. Het is onze intentie om in onderling overleg te komen tot een oplossing. Mocht dit niet lukken, dan bestaat er de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen.

Onderstaand ons klachtenreglement hoe je een schriftelijke klacht kunt indienen en hoe deze wordt afgehandeld.

Doel van deze klachtenprocedure

Recht doen aan de individuele klager en het zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen Saskia Beeloo en de klant.

Tevens willen we onze dienstverlening verder verbeteren. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening zoals informatieverstrekking, bereikbaarheid van ons bedrijf, snelheid van reageren, bejegening door onze medewerkers.

Wat is een klacht?

Elke schriftelijke (inclusief email) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant van Saskia Beeloo.

Wie is een klant?

Elke afnemer van een dienst van Saskia Beeloo.

Hoe kun je een klacht indienen?

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend.

Dat kan:

– per email: sure-me@outlook.com

Wat moet er zeker in staan?

Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen is het noodzakelijk de volgende gegevens te vermelden:

- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres,
- vermelding van de activiteit van Saskia Beeloo waarop de klacht betrekking heeft,
- de datum waarop de schriftelijke klacht is verzonden,
- een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht,
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie je verstrekt, hoe beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen.

Behandeling van de klacht

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging.

In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de medewerker van Saskia Beeloo die de klacht beoordeelt,
- de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. We streven ernaar om binnen zes weken de klacht af te handelen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvang je hierover schriftelijk bericht.
- de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten. Indien je dit wilt, kun je na ontvangst van de ontvangstbevestiging daartoe een afspraak maken met de medewerker die de klacht beoordeelt.

Reactie op de klacht

Je ontvangt binnen zes weken een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht.

Onze inhoudelijke schriftelijke reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en een voorstel om tot een oplossing van de klacht te komen.

Wij doen ons uiterste best de klacht naar tevredenheid af te handelen.

Kosten

De klachtenprocedure is kosteloos.

Klachtenregistratie

Saskia Beeloo draagt zorg voor registratie van de ingediende klacht.

De ingediende klachten worden gedurende een termijn van 5 jaren, gerekend vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, bewaard.

Vertrouwelijkheid

Saskia Beeloo gaat vertrouwelijk om met alle klachten en gegevens die hen tijdens de behandeling van de klachten onder ogen komen dan wel ter ore komen.

Tot zover de Algemene voorwaarden en Klachtenregeling.

SureMe Lifesupport Verhagenplein 3 Naaldwijk, 2671 HS te Naaldwijk – BTWnr - KVK 27290348 – T 06 26936017 –
www.sure-me.online – sure-me@outlook.com