



## 2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten waarbij door Opdrachtnemer, in het kader van zijn beroep, diensten worden aangeboden en/of geleverd.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

Eventuele Inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

## 3. De uitvoering van de overeenkomst

De Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de door Opdrachtgever afgenomen dienst(en) zorgvuldig uit te voeren, de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de Opdrachtgever bruikbaar resultaat, zoals van een redelijk en professioneel handelende Opdrachtnemer kan en mag worden verwacht.

Opdrachtgever doet al datgene, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een juiste levering van de afgenomen diensten door de Opdrachtnemer mogelijk te maken, zoals o.a. het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of informatie, waarvan Opdrachtnemer aangeeft of waarvan de Opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst.

## 4. Afspraken voor consulten

Opdrachtgever kan zowel telefonisch, schriftelijk als per E-mail een afspraak maken voor een consult.

Bij het maken van een afspraak voor een consult, verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de voor Opdrachtnemer benodigde informatie, zoals: naam, adres, telefoonnummer en E-mailadres van Opdrachtgever, danwel de benodigde informatie over de perso(o)n(en) voor wie de afspraak wordt gemaakt. Een en ander dient in het intakeformulier te worden aangegeven.

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer per E-mail een bevestiging van de gemaakte afspraak. Opdrachtnemer verstrekt daarnaast, indien van toepassing, aan Opdrachtgever nadere informatie welke voor Opdrachtgever van belang is voor de uitvoering van de gegeven opdracht.

Bij het niet, onvolledig, onjuist of niet tijdig verstrekken van informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, komt de gemaakte afspraak direct te vervallen. Eventueel reeds door Opdrachtnemer gemaakte (on)kosten, dient Opdrachtgever direct te voldoen aan Opdrachtnemer.

## 5. Aanmelden en/of inschrijven

Bij aanmelding voor een dienst (opleiding, cursus, workshop, training, reis of evenement), dient door elke deelnemer afzonderlijk een duidelijk, volledig ingevuld en ondertekend intakeformulier te worden aangeleverd, Dit kan per E-mail of per post, t.a.v.: Praktijk DHC, Wiardi Beckmanstraat 443, 3762 GN Soest. Email. [hansarendse@gmail.com](mailto:hansarendse@gmail.com)

Inzending van het intakeformulier is vrijblijvend. Aanmelder geeft enkel te kennen interesse te hebben voor een (of meerdere) van de aangeboden diensten.

Na aanmelding, plaatst Opdrachtnemer de aanmelder op een bij de betreffende dienst horende aanmeldijst, welke digitaal wordt bijgehouden.

Bij voldoende aanmeldingen (minimaal 6 bij workshops, opleidingen, trainingen en cursussen en minimaal 8 bij reizen en evenementen), stuurt Opdrachtnemer aan alle aanmelders een inschrijfformulier met daarbij de benodigde informatie (o.a. startdatum, plaats, kosten, etc) over de betreffende dienst.

Indien aanmelder besluit zich definitief in te schrijven voor een opleiding, cursus, training, workshop, reis of evenement, dient een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier te worden aangeleverd. Dit kan per E-mail, per post en in enkele gevallen via de website. Ook dient de bijdrage, zoals vermeld bij de betreffende dienst, te worden overgemaakt op de bankrekening van J.J. Arendse

Na ontvangst van een door de deelnemer ingevuld en ondertekend inschrijfformulier (of het elektronisch inschrijfformulier) EN bijschrijving, op de bankrekening van J.J. Arendse, van de verschuldigde bijdrage, wordt de deelnemer op de deelnemerslijst geplaatst en is hij/zij verzekerd van een deelnemersplaats. Pas dan zal Opdrachtnemer aan deelnemer per e-mail een "Bevestiging van deelname" doen toekomen.

Door inzending van het inschrijfformulier verklaart de deelnemer zich akkoord met de "Algemene Voorwaarden" en is de deelnemer gehouden aan betaling van bij de betreffende dienst(en) genoemde investeringsbedrag(en).

**LET OP!**

Plaatsing op deelnemerslijst(en) geschiedt op volgorde van datum bijschrijving van het investeringsbedrag op de bankrekening van J.J. Arendse.

Onvolledig ingevulde en/of niet ondertekende inschrijfformulieren vallen buiten behandeling.

## 6. Betalingen door opdrachtgever

Betalingen voor consulten dienen, direct voor aanvang van het consult, contant of per pin te worden voldaan. Voor bedrijven geldt: betaling dient steeds vooraf te geschieden, binnen 14 dagen na factuurdatum.

Opdrachtnemer biedt voor opleidingen de mogelijkheid tot gespreide betaling aan. De informatie over de betalingsregeling wordt na inschrijving aan Opdrachtgever verstrekt.

## 7. Voorbehoud bij vaststelling tarieven en/of investeringsbedragen

Opdrachtnemer biedt diensten (consulten, cursussen, workshops, opleidingen, trainingen, reizen en evenementen) aan voor particulieren en bedrijven. Diensten kunnen zowel individueel als door groepen worden afgenomen.

Voor individuele diensten gelden andere tarieven en/of investeringsbedragen dan voor groepen. Voor bedrijven gelden andere tarieven en/of investeringsbedragen dan voor particulieren.

Alle tarieven en/of investeringsbedragen worden vastgesteld op basis van aantal cliënten of deelnemers en overige, relevante, gegevens die op het moment van het samenstellen van het consult c.q. programma beschikbaar en/of bekend zijn bij Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor tarieven en/of investeringsbedragen aan te passen indien de omstandigheden dit vereisen. Eventuele wijzigingen zullen steeds terstond, per e-mail, aan de Opdrachtgever bekend worden gemaakt..

## 8. Annulering van een dienst door de opdrachtgever

Indien Opdrachtgever (cliënt, c.q. deelnemer) zijn/haar afspraak, inschrijving c.q. deelname wenst te annuleren, dient dit schriftelijk (per brief of per E-mail) te geschieden.

Nadat Opdrachtnemer deze schriftelijke annulering heeft ontvangen, zal zij Opdrachtgever een bevestiging van ontvangst per E-mail toezenden.

## 9. Bij annulering van afspraken voor consulten geldt:

Opdrachtgever kan zijn/haar afspraak kosteloos annuleren tot 3 dagen tevoren.

Opdrachtnemer berekent annuleringskosten indien de afspraak 3 dagen of korter tevoren wordt geannuleerd door Opdrachtgever. De kosten voor annulering zijn:

- bij annulering vanaf 3 tot 1 dag(en) tevoren: is 50% van de consultkosten verschuldigd;
- bij annulering vanaf 24 uur tevoren: is 100% van de consultkosten verschuldigd.

10. Bij annulering van deelname aan cursus, training, workshop, of opleiding geldt:

Opdrachtgever kan zijn/haar deelname annuleren tot 30 dagen voor de startdatum van de cursus, training, workshop of opleiding zonder annuleringskosten.

Bij annulering korter dan 30 dagen tevoren brengt Opdrachtnemer annuleringskosten in rekening en wel als volgt:

- bij annulering van 30 t/m 15 dagen voor de startdatum, is 50% van het investeringsbedrag verschuldigd;
- bij annulering vanaf 14 dagen voor de startdatum, is het gehele investeringsbedrag verschuldigd;
- wanneer de deelnemer reeds gestart is met een cursus, training, workshop of opleiding en tussentijds de deelname stopt, is en blijft het gehele investeringsbedrag verschuldigd.

Er vindt geen restitutie plaats!

Bij het tussentijds beëindigen van deelname aan een opleiding geldt bovendien: indien de deelnemer heeft gekozen voor betaling in termijnen, vervalt deze betalingsregeling direct en dient de deelnemer de nog openstaande termijnbedragen terstond te voldoen.

11. Bij annulering van reizen of evenementen geldt:

Opdrachtgever is inschrijf- & administratiekosten verschuldigd van € 150,00. Deze kosten worden niet gerestitueerd.

Mocht Opdrachtgever zijn/haar deelname annuleren, dan kan dit kosteloos tot 120 dagen voor vertrek (reis) of startdatum (evenement) en is Opdrachtgever enkel de inschrijf-/administratiekosten verschuldigd. Bij annulering korter dan 120 dagen voor vertrek of startdatum, brengt Opdrachtnemer -naast de inschrijf- & administratiekosten- ook annuleringskosten in rekening en wel als volgt:

- bij annulering van 120 t/m 90 dagen voor vertrek of startdatum, is 30% van de reissom c.q. evenementsbijdrage verschuldigd + de € 150,00 inschrijf- & administratiekosten;
- bij annulering vanaf 89 t/m 60 dagen voor vertrek of startdatum, is 60% van de reissom c.q. evenementsbijdrage verschuldigd + de € 150,00 inschrijf- & administratiekosten;
- bij annulering vanaf 59 dagen voor vertrek of startdatum, is de gehele reissom c.q. evenementsbijdrage verschuldigd;
- wanneer de reis of het evenement reeds is gestart, en de deelnemer zijn/haar deelname tussentijds stopt, is en blijft het gehele investeringsbedrag verschuldigd. Er vindt geen restitutie plaats! Indien met betreffende deelnemer een betalingsregeling is getroffen, vervalt deze regeling direct en dient de deelnemer de nog openstaande termijnbedragen terstond te voldoen.

## 12. Annulering danwel verzetten van diensten door Opdrachtnemer

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een dienst (consulten, cursussen, workshops, opleidingen, trainingen, reizen of evenementen) te annuleren danwel te verzetten indien sprake is van onvoorziene omstandigheden en/of overmacht.

Opdrachtnemer zal in geval van annulering danwel verzetten van een dienst, de Opdrachtgever terstond per E-mail in kennis stellen.

Eventuele bedragen die Opdrachtgever nog verschuldigd is, worden bij annulering als vervallen beschouwd. Door Opdrachtgever reeds gedane betalingen worden bij annulering binnen een termijn van 14 dagen gerestitueerd.

Bij verzetten van de betreffende dienst, blijft Opdrachtgever gehouden aan betaling van het (resterend) verschuldigde tarief en/of investeringsbedrag.

Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op schadevergoeding en/of vergoeding van gemaakte kosten.

## 13. Verzetten van consult afspraken door opdrachtgever

Indien de Opdrachtgever zijn/haar afspraak wenst te verzetten, kan dit telefonisch of per E-mail geschieden.

Nadat Opdrachtnemer het verzoek tot verzetten van de afspraak heeft ontvangen, zal zij per E-mail een bevestiging hiervan toezenden aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever kan een gemaakte afspraak kosteloos verzetten tot 3 dagen tevoren. Indien Opdrachtgever een gemaakte afspraak korter dan 3 dagen tevoren wenst te verzetten, brengt Opdracht-nemer hiervoor administratiekosten in rekening. Deze kosten zijn:

- bij verzetten van 72 uur t/m 24 uur tevoren: is € 15,00 verschuldigd;
- bij verzetten vanaf 24 uur tevoren is € 30,00 verschuldigd.

## 14. Verstek/"no-show" door Opdrachtgever

Indien de Opdrachtgever (cliënt en/of deelnemer) verstek laat gaan bij een afspraak voor een consult of bij aanvang danwel het vervolgen van een cursus, workshop, opleiding, training, reis of evenement, zal geen restitutie plaatsvinden! Opdrachtgever blijft gehouden aan zijn/haar betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer.

Wanneer met Opdrachtgever een betalingsregeling is getroffen, vervalt deze regeling direct en dient de Opdrachtgever de nog openstaande termijnbedragen terstond te voldoen.

Indien Opdrachtnemer, door het verstek van Opdrachtgever, extra kosten moet maken, is Opdrachtgever eveneens gehouden aan betaling van deze extra kosten aan Opdrachtnemer.

## 15. Aansprakelijkheid

Deelname aan consulten, cursussen, workshops, opleidingen, trainingen, reizen en/of evenementen, georganiseerd door Opdrachtnemer, geschiedt volledig voor eigen risico van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor schade, verlies, ongevallen of andere omstandigheden die redelijkerwijze niet kunnen worden voorkomen.

Opdrachtgever is persoonlijk aansprakelijk voor beschadigingen, van welke aard dan ook, door of vanwege de deelnemer/deelname veroorzaakt, tijdens deelname aan betreffende consult, cursus, workshop, opleiding, training, reis of evenement. Opdrachtgever dient zich minimaal te hebben verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.

Bij deelname aan een door Opdrachtnemer georganiseerde reis geldt bovendien:

- Opdrachtgever is verplicht om een reiskostenverzekering af te sluiten, tenminste voor de duur van de reis. Een kopie van de reisverzekering dient door Opdrachtgever te worden overlegd aan Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever een annuleringsverzekering af te sluiten, tenminste voor de duur van de reis (dit is geen verplichting);
- Opdrachtgever dient, bij de start van een reis, in het bezit te zijn van alle voor deze reis van belang zijnde, geldige, papieren c.q. documenten;
- indien Opdrachtgever geen geldige, van belang zijnde papieren c.q. documenten kan overleggen, danwel onvolledige en/of onjuiste papieren c.q. documenten overlegt, zijn eventuele kosten hieruit voortvloeiende volledig voor rekening van Opdrachtgever.

## 16. Persoonlijke ontwikkeling door deelname

Door het deelnemen aan een consult, cursus, workshop, opleiding, training, reis of evenement, kan de nodige transformatie en groei bij de deelnemer plaatsvinden.

Opdrachtnemer kan voor eventuele gevolgen, van welke aard dan ook, voortvloeiend uit deelname aan consulten, cursussen, workshops, opleidingen, trainingen, reizen of evenementen, nooit aansprakelijk worden gesteld.

## 17. Klachtenprocedure

Indien Opdrachtgever ontevreden is over de dienstverlening van Opdrachtnemer, dient Opdrachtgever dit zo snel mogelijk, doch uiterlijk 1 (een) maand na het ontstaan van de klacht, te melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan een klacht of opmerking schriftelijk melden.

Stuur een brief met de klacht of opmerking naar Praktijk DHC, Wiardi Beckmanstraat 443, 3762 GN Soest

De volledige klachtenprocedure en/of een klachtenformulier is op te vragen bij VOF van Hesteren.

## 18. Wijzigingen/Overige

Opdrachtnemer heeft het recht voor of tijdens consulten, cursussen, workshops, opleidingen, trainingen, reizen of evenementen, de behandeling, het programma, de data, tijden en/of locatie(s) te wijzigen indien de omstandigheden dit vereisen.

In gevallen waar deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist de Opdrachtnemer.