

Algemene voorwaarden

Praktijk, Coaching en Trainingen Mariet Rutten

Inschrijving Kamer van Koophandel Handelsregister
onder KvK-nummer: 08195460.

Artikel 1. Toepasselijkheid en gegevens en informatie

Artikel 2. Betalingsvoorwaarden

Artikel 3. Privacy reglement

Artikel 4. Intellectuele vermogensrechten

Artikel 5. Klachtenprocedure

Artikel 6. Aansprakelijkheid

Artikel 1 Toepasselijkheid:

1.1 Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten (mondeling of schriftelijk) van opdracht of dienstverlening, strekkend tot het verrichten van werkzaamheden door Mariet Rutten, **verder genoemd Rutten**, van alle daaruit voortvloeiende en/of samenhangende overeenkomsten/opdrachten tussen de klant en Rutten, alsmede van alle door Rutten gedane aanbiedingen en/of offertes.

1.2 Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Rutten deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan de klant heeft bevestigd.

1.3 Indien enig beding van de overeenkomst nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de overeenkomst voor het overige zoveel mogelijk in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert, dit in de geest van de gemaakte afspraken en/of overeenkomsten.

Artikel 2: Betalingsvoorwaarden Rutten

2.1. Facturen ter zake door Rutten aanvaarde opdrachten dienen, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen, zonder korting of compensatie binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, conform de door de klant ondertekende offerte en/of contract.

2.2 Betalingen dienen te geschieden door overmaking op de KNAB-rekening NL21KNAB 0204 1413 62 van M.J. Rutten te Bathmen.

2.3 Indien de klant in verzuim blijft om enige betaling aan Rutten tijdig te verrichten is de klant van rechtswege jegens Rutten in gebreke zonder dat enige aanmaning is verstrekt.

2.4 In geval de klant jegens Rutten in verzuim is, alsmede in geval van (voorlopige) surseance van betaling of faillissement van klant worden alle door de klant aan Rutten verschuldigde bedragen terstond en geheel opeisbaar zonder dat enige sommatie van ingebrekestelling is vereist.

2.5 Bij niet-tijdige betaling van enig bedrag door de klant aan Rutten is klant zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist vanaf de vervaldag over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 3% per maand tot aan de datum van de algehele vergoeding. Bij de berekening van de rentevergoeding wordt een gedeelte van een maand als een hele maand gerekend.

2.6 In geval van niet-tijdige betaling van enig bedrag door de klant aan Rutten komen alle door Rutten gemaakte kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijk voor rekening van de klant die deze des verzocht onverwijld aan Rutten zal vergoeden. De buitenrechtelijke incasso-kosten van Rutten worden gefixeerd op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 75,-

2.7 Rutten heeft het recht om, in geval klant de aan Rutten verschuldigde betaling niet tijdig en volledig heeft voldaan zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist of kennisgeving daarvan aan de klant de opdracht in welke vorm danook niet of gedeeltelijk uit te voeren zonder dat de klant ter zake hiervan enige aanspraak jegens Rutten zal hebben en zonder dat daardoor in enig opzicht de rechten van Rutten jegens de klant uit hoofde van de offerte worden beperkt.

2.8 De klant is verplicht om op eerste verzoek van Rutten voldoende zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn bestaande en toekomstige verplichtingen jegens Rutten. Is een gestelde zekerheid naar het oordeel van Rutten onvoldoende geworden dan is de klant verplicht die zekerheid aan te vullen of te vervangen.

2.9 Bedenktermijn: De deelnemer (consument) heeft een bedenktijd van ten minste 14 dagen. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de training en/of cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien er sprake is van een business tot business voorstel, gelden de in dat voorstel bepaalde bedenktijdtermijnen. Zie hieronder sub (1) en (2)

- Annulering (sub 1) Na ondertekening van de offerte en/of het contract kan de klant tot uiterlijk vier weken voor de aanvang van de training schriftelijk/mondeling annuleren. De klant is dan 10 % van de in de offerte/contract genoemde bedragen verschuldigd. Na deze vier weken worden de totale bedragen, zoals in de offerte/contract worden vermeld, in rekening gebracht.

- Annulering (sub 2): Na ondertekening van de offerte/contract kan de klant tot uiterlijk twee weken voor de aanvang van de training schriftelijk annuleren. De klant is dan 50% van de in de offerte/contract genoemde bedragen verschuldigd.

Na deze twee weken worden de totale bedragen, zoals in de offerte/contract worden vermeld, in rekening gebracht. Indien de deelnemer komt te overlijden of indien er sprake is van zodanig uitzonderlijke omstandigheden dat betaling van de annuleringskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, kan men een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen ter annulering en stopzetting van betaling bij Rutten. Deze behoudt zich het recht voor schriftelijk bewijs op te vragen. Na acceptatie wordt het bedrag binnen twee weken overgemaakt naar de rekening van de klant.

2.10 In overleg kan de klant een verzoek doen tot betaling in termijnen.

2.11 Op deze betalingsvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3: Privacyreglement/AVG/Geheimhouding

Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens hanteert Rutten het Privacyreglement. Al uw rechten zijn in dit reglement vastgelegd zoals het recht van kennisneming van uw gegevens en het recht om deze opgenomen gegevens in te zien.

3.1 De Wet Bescherming Persoonsgegevens bepaalt dat uw persoonlijke gegevens alleen mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn aangevraagd en dat ze alleen onder ogen komen van de mensen voor wie ze bestemd zijn.

3.2 Rutten is verplicht de door of namens de klant verschaft gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken.

Deze verplichting geldt niet voor zover op Rutten een wettelijk of beroepsplicht rust tot openbaarmaking of de klant, Rutten van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.

3.3 De wet geeft u het recht om de over u opgenomen gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen en na te vragen aan wie de gegevens zijn verstrekt. Inzage van uw gegevens wordt mogelijk gemaakt op het kantoor van Rutten. U kunt hierover contact opnemen met uw trainer/coach of met Rutten.

3.4 Rutten zal uw gegevens, bedrijfsgegevens, werkprocessen, strategieën, klantgegevens, studieresultaten van uw medewerkers, nooit aan derden ter inzage geven of mondeling verstrekken zonder uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

De rapportage over de voortgang van een training of coaching naar derden vindt uitsluitend plaats aan de klant van een training- of coaching traject. Alle gegevens over de deelnemers worden anoniem gehouden, dat wil zeggen er wordt gerapporteerd zonder vermelding van naam of andere persoonlijke gegevens.

3.5 Rutten zal geen informatie over u als deelnemer aan een training of coaching traject opvragen zonder uw schriftelijke toestemming.

3.6 Gegevens van u en of uw studieresultaten worden na afloop van trainingen aan u uitgereikt dan wel vernietigd. Deze gegevens worden op geen enkele wijze bij Rutten opgeslagen. Enkel de naam en inschrijvingsgegevens worden zowel in een dossier als ook in een database voor intern gebruik opgeslagen.

3.7 De verwerking en de opslag van deze administratieve gegevens vindt plaats in een beschermde omgeving. Een goed beveiligde database maakt toegang voor onbevoegden niet mogelijk. Naam- en adresgegevens worden niet via email programma's aan derden verstrekt.

3.8 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Rutten is het de klant niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Rutten openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen.

3.9 Bij klachten over de omgang met uw gegevens kunt u zich richten tot Mariet Rutten, Oranjelaan 10, 7437 XX te Bathmen, tel. 06-2713 6069.

Artikel 4: Intellectuele vermogensrechten

4.1 Alle rechten met betrekking tot producten van de geest die Rutten bij de uitvoering van de opdracht ontwikkelt of gebruikt daaronder mede begrepen adviezen, werkwijzen, (model)contracten, systemen en ontwerpen, komen toe aan Rutten, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Bij uitvoering van de opdracht wordt het aangeboden cursusmateriaal als eigendom van de klant beschouwd.

4.2 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Rutten is het de klant niet toegestaan de producten van de geest of vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren onverminderd het bepaalde in artikel 3.8

Artikel 5: Klachtenprocedure Rutten

5.1 Een klacht kan ingediend worden door de deelnemer, de klant van een training/scholing of een directbetrokkene. U kunt een klacht indienen tijdens het scholingstraject, maar ook wanneer de training of coaching is afgerond. Als u een klacht hebt, raden wij u aan deze eerst te bespreken met degene die volgens u het probleem heeft veroorzaakt of daarvoor verantwoordelijk is.

5.2 Wij begrijpen natuurlijk dat het niet altijd makkelijk is om een klacht rechtstreeks aan de betrokkene te melden. Dan kunt u hulp inroepen van de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon. U kunt hierover contact opnemen met Mariet Rutten. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en er worden door Rutten geen gegevens e.d. aan derden verstrekt. Wanneer u er niet uitkomt, ook niet met hulp van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie, die vervolgens een uitspraak doet en een advies geeft aan Mariet Rutten. U kunt zich hierover uitsluitend schriftelijk richten tot Mariet Rutten te Bathmen.

5.3 Klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon: bij de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon kunt u om te beginnen uw ervaringen informeel en vertrouwelijk bespreken. Zij heeft veel ervaring in het omgaan met klachten en is onafhankelijk en onpartijdig, luistert naar uw verhaal en overlegt met u wat er verder met uw klacht kan worden gedaan.

Zo kan de klachtenbemiddelaar u advies geven over de manier waarop u de klacht zelf kunt bespreken met de betrokken medewerker. Ook kan zij een gesprek regelen tussen u en de betrokkene. Indien u het wenst kan de klachtenbemiddelaar bij dit gesprek aanwezig zijn. De klachtenbemiddelaar kan de klacht ook zelf met de betrokkene bespreken, zonder dat u hierbij aanwezig hoeft te zijn. Soms vinden deelnemers aan trainingen het al voldoende als zij hun ervaringen aan de klachtenbemiddelaar kenbaar hebben kunnen maken. In de meeste gevallen probeert de klachtenbemiddelaar door overleg met de betrokkenen de problemen naar ieders tevredenheid op te lossen. Zij onderneemt echter alleen

actie als u daarom vraagt en is verplicht de rapportage over klachten naar derden anoniem te houden, dat wil zeggen zonder vermelding van uw persoonlijke gegevens.

Als u een klacht hebt of andere zaken met de klachtenbemiddelaar wilt bespreken, dan kunt u hiervoor contact met haar opnemen. Zij zal zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen vier weken reageren. Een klacht kan worden ingediend bij Mabel de Graaf-van Osnabrugge, Keizersteeg 3 te Dalfsen, tel. 06-25563091, email: mabeldegraaf@gmail.com. Zij is therapeute, coach en transpersoonlijk counsellor.

Als u de klachtenbemiddelaar schriftelijk benadert, is het van belang in elk geval de volgende zaken te vermelden:

- uw naam, volledige adres en geboortedatum;
- de naam van de training, coaching of ander opleidings-traject;
- een beschrijving van de klacht, de datum waarop de klacht zich voordeed, eventueel de naam van degene die de klacht volgens u heeft veroorzaakt;
- welke stappen u reeds hebt ondernomen om de klacht op te lossen.

5.4 Klachtencommissie

Als het niet lukt om met behulp van de klachtenbemiddelaar tot een bevredigende oplossing te komen, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Deze commissie van Rutten bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, die niet in dienst is van Rutten, en door haar gekozen twee leden. De voorzitter is mw. ds. drs. Elizabeth Post, Provincialeweg 16 te Bunnik, tel. 06-12052610, email: elizabeth.post@hetnet.nl.

De klachtencommissie kent geen schadevergoedingen toe, maar doet een onafhankelijke uitspraak over de klacht en brengt een advies uit aan Rutten. Dit advies is voor Mariet Rutten bindend.

Wanneer u een klacht indient, bepaalt de commissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Als de klacht op de juiste plaats is, stelt de commissie een onderzoek in, waarbij zij, indien nodig, uw verhaal en dat van de beklagde partij horen. U kunt u tijdens dit onderzoek laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon of een raadsman, bijvoorbeeld een advocaat.

De klachtencommissie streeft ernaar om binnen vier weken, doch uiterlijk binnen twee maanden, een uitspraak te doen over de klacht en een advies te geven aan Mariet Rutten over de te nemen maatregelen. Van dat advies van de ontvanger u een kopie. Mariet Rutten besluit dan binnen vier weken welke maatregelen worden getroffen. Ook daarvan ontvangt u bericht. Mocht er onverhoeds meer tijd voor dit onderzoek nodig zijn wordt u hiervan binnen een week in kennis gesteld, met reden van uitstel en binnen welk tijdvak uitsluitend wordt gegeven. De ingebrachte klacht en de afhandeling daarvan wordt door Rutten anoniem op hun website gepubliceerd, intern geregistreerd en vijf jaar bewaard. Als u reden denkt te hebben om een klacht in te dienen, doet u dat dan. U hebt er recht op en bovendien helpt u daarbij de kwaliteit van ons onderwijs te verbeteren.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

Rutten is jegens de klant aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid of deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Rutten is evenwel niet aansprakelijk voor:

- Bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg is van verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door de klant aan Rutten of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van de klant.
- Bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Rutten ingeschakelde hulpverleners, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Rutten verbonden organisatie of ingeschakelde personen of bedrijven.
- Bij de klant of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade.