

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Algemeen en aanbieding

- 1.1 Onder “Klant” wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan Aranea Coaching opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten, zoals advies, coaching of deelname aan een sessie, training of workshop.
- 1.2 Onder “Consument” wordt verstaan een Klant die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.3 Onder “Overeenkomst op afstand” wordt verstaan een overeenkomst tussen Aranea Coaching en een Consument, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals telefonie, e-mail of een Internetformulier.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte van en overeenkomst met Aranea Coaching. In geval van onderlinge tegenspraak prevaleert de overeenkomst.
- 1.5 Tenzij anders aangegeven zijn offertes 30 dagen geldig. Offertes bevatten tenminste de volgende informatie:
 - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - de startdatum;
 - de voorwaarden waaronder diensten eventueel niet doorgaan;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
- 1.6 Indien Aranea Coaching in de offerte heeft aangegeven dat er voorafgaand aan de levering van diensten een kennismakingsgesprek en/of intakegesprek dient plaats te vinden, behoudt Aranea Coaching zich het recht voor de opdracht nader gemotiveerd onder beperkende voorwaarden of niet te accepteren.

Artikel 2 Aard dienstverlening en medewerking Klant

- 2.1 Aranea Coaching zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Uitgangspunten hierbij zijn dat Aranea Coaching handelt vanuit deskundigheid en integriteit en dat het belang van de Klant of zijn bij de opdracht betrokken medewerker centraal staat.
- 2.2 Aranea Coaching kan niet instaan voor (persoonlijk) succes of resultaat omdat dat mede afhankelijk is van persoonlijke en omgevingsomstandigheden die niet door haar te beïnvloeden zijn.
- 2.3 Indien door Aranea Coaching in het kader van de opdracht diensten worden verricht op een door de klant aangewezen locatie van de Klant, faciliteert de Klant de noodzakelijke en gevraagde hulpmiddelen voor uitvoering van de diensten voor zijn rekening.
- 2.4 De Klant zal de gegevens die nodig zijn voor een goede uitvoering van de diensten tijdig en voorafgaand daaraan aan Aranea Coaching verstrekken. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van die informatie.

Artikel 3 Annulering en wijziging afspraak

- 3.1 Annulering geschiedt schriftelijk of per e-mail.
- 3.2 Wanneer de Klant de overeenkomst met Aranea Coaching annuleert dan is de Klant de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - tussen twee maanden en één maand voor de startdatum: 25% van de overeengekomen prijs en de dan reeds door Aranea Coaching gemaakte kosten;
 - tussen één maand en drie werkdagen voor de startdatum: 50% van de overeengekomen prijs en de dan reeds door Aranea Coaching gemaakte kosten;
 - vanaf twee werkdagen voor de startdatum of wanneer de deelnemer(s) niet verschijnt of verschijnen: de volledige overeengekomen prijs en de dan reeds door Aranea Coaching gemaakte kosten.
- 3.3 Wanneer een Klant of zijn medewerker verhinderd is voor een individuele afspraak, bijvoorbeeld in het kader van coaching, dan mag hij die afspraak tot 24 uur vóór het geplande tijdstip kosteloos wijzigen. Bij een later verzoek tot wijziging, kan dat niet meer worden ingewilligd en blijven de overeengekomen prijs en eventuele kosten gewoon verschuldigd.

Artikel 4 Ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- 4.1 Onverminderd de wettelijke rechten van Aranea Coaching tot ontbinding heeft zij het recht de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Aranea Coaching kan worden gevergd.
- 4.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Aranea Coaching op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 4.3 De Klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. Opzegging geschiedt schriftelijk of per e-mail. Indien de opzegging aan de Klant is toe te rekenen, leidt tussentijdse beëindiging niet tot restitutie van de door de Klant verschuldigde prijs en kosten of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve van eventuele nog niet door Aranea Coaching ten behoeve van de uitvoering gemaakte kosten.

Artikel 5 Overeenkomst op afstand

- 5.1 In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Aranea Coaching een elektronische bevestiging naar de Consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd kan de Consument de opdracht annuleren.
- 5.2 Gedurende een bedenktijd van 14 dagen na het sluiten van een Overeenkomst op afstand heeft de Consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
- 5.3 Ontbinding door de Consument geschiedt schriftelijk of via e-mail. Aranea Coaching stelt aan de Consument een formulier beschikbaar voor een dergelijke ontbinding. De Consument is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
- 5.4 In geval van een dergelijke ontbinding heeft de Consument recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. Aranea Coaching betaalt binnen uiterlijk 14 dagen na zo'n ontbinding terug.
- 5.5 De door Aranea Coaching te verrichten dienst(en) kan of kunnen tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de Consument. In dergelijke gevallen behoudt de Consument zijn recht op ontbinding van de overeenkomst. Als de Consument in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is hij een evenredig deel van de overeengekomen prijs en kosten verschuldigd.

Artikel 6 Tarieven

- 6.1 Aranea Coaching is gerechtigd ieder kalenderjaar haar tarieven aan te passen aan prijzen en marktomstandigheden, ook bij duurovereenkomsten. Aranea Coaching zal de Klant daar uiterlijk op 30 november van het voorafgaande kalenderjaar over informeren. Lopende opdrachten worden afgerond tegen de overeengekomen tarieven.
- 6.2 Tenzij anders vermeld, zijn alle bedragen exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis- en verblijfkosten.

Artikel 7 Facturering en betaling

- 7.1 De Klant dient de overeengekomen prijs en kosten voorafgaand aan de startdatum te voldoen.
- 7.2 Bij duurovereenkomsten geschiedt facturering aan de Klant op 2-wekelijkse basis op grond van geleverde diensten en/of naar evenredigheid van de doorlooptijd van het overeengekomen traject.
- 7.3 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum of zoveel eerder als op grond van het bepaalde in artikel 7.1.
- 7.4 De Klant is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Aranea Coaching zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de Klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 7.5 Na het verstrijken van de 14-dagentermijn is de Klant over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Aranea Coaching gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen tot de wettelijke maxima.

Artikel 8 Geheimhouding en privacy

- 8.1 Aranea Coaching respecteert het beroepsgeheim.
- 8.2 Contactgegevens van en gegevens over Klanten worden door Aranea Coaching uitsluitend voor eigen administratieve doelstellingen en/of ten behoeve van de eigen dienstverlening gebruikt. In bijzondere gevallen kunnen derden worden geïnformeerd, bijvoorbeeld andere dienst- of hulpverleners, in welk geval de Klant of zijn bij de opdracht betrokken medewerker altijd voorafgaande toestemming moet hebben verleend.

Artikel 9 Auteursrechten

- 9.1 Tenzij anders overeengekomen is, behoudt Aranea Coaching of de betreffende relatie van Aranea Coaching, de auteursrechten op de door haar verstrekte documenten en andere informatie, al dan niet schriftelijk of op elektronische wijze verstrekt.
- 9.2 Het gebruik ervan door de Klant is beperkt tot het eigen gebruiksrecht dan wel het gebruiksrecht binnen de eigen organisatie van de Klant, aangevuld met de beperkingen zoals eventueel omschreven in de overeenkomst. Het gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar.

Artikel 10 Verzekering en aansprakelijkheid

- 10.1 Aranea Coaching zal gedurende de looptijd van de overeenkomst een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) aanhouden.
- 10.2 Aranea Coaching is aansprakelijk tot het bedrag dat de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het voorkomende geval uitkeert.
- 10.3 De Klant vrijwaart Aranea Coaching voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak niet aan Aranea Coaching toerekenbaar is of voor risico van Aranea Coaching behoort te komen.

Artikel 11: Toepasselijk recht, klachten en geschillen

- 11.1 Op overeenkomsten met Aranea Coaching is het Nederlands recht van toepassing.

- 11.2 Wanneer de Klant of zijn bij de opdracht betrokken medewerker niet tevreden is over een door Aranea Coaching geleverde dienst, dient dit binnen 14 dagen na het leveren van deze dienst aan Aranea Coaching te worden gemeld. Er vindt dan overleg plaats over hoe er in redelijkheid voor gezorgd kan worden dat de klacht verholpen wordt.
- 11.3 Aranea Coaching is aangesloten bij de Nederlandse Orde voor Beroepscoaches (NOBCO). Mocht een klacht niet naar tevredenheid door Aranea Coaching zijn afgehandeld dan kan de Klant of zijn bij de opdracht betrokken medewerker een klacht indienen bij de NOBCO
- 11.4 Een geschil wordt voorgelegd aan de bevoegde rechter bij de Rechtbank Midden Nederland, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Aranea Coaching is gevestigd aan Pahud de Mortangesdreef 162, 3562 AE Utrecht. Aranea Coaching is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 684196000. Het BTW nummer is NL149912869B01. Aranea Coaching is aangesloten bij de Nederlandse Orde voor Beroepscoaches (NOBCO).

Laatste versie: 20 augustus 2017