

Algemene voorwaarde De Levenspuzzel

De Levenspuzzel behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.



Levens- & relatiecoaching

1. Opdrachtverlening

- 1.1. Offertes van De Levenspuzzel zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan De Levenspuzzel is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt De Levenspuzzel zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door De Levenspuzzel te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 1.2. Een samengestelde prijsopgave verplicht De Levenspuzzel niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.
- 1.3. Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door De Levenspuzzel, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- 1.4. Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door De Levenspuzzel uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan De Levenspuzzel, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door De Levenspuzzel een aanvang is gemaakt.

2. Tussentijdse wijziging opdracht

- 2.1. indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtna uitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal De Levenspuzzel de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

3. Inspanningsverplichting

- 3.1. De Levenspuzzel zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat De Levenspuzzel niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel. (zie tevens artikel 9.2)

4. Aanbieding en totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. Alle aanbiedingen van De Levenspuzzel hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. De Levenspuzzel is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt De Levenspuzzel zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 1.4 en 2.1 van deze Algemene Voorwaarden.

5. Factuur

- 5.1. Bij iedere aankoop van een dienst ontvangt de klant een factuur. Deze factuur komt ook in de administratie van De Levenspuzzel en wordt maximaal 7 jaar bewaard.
- 5.2. Mocht de klant naderhand nog een kopie van een betreffende factuur willen, kan dat uiteraard. Wanneer de klant een mail stuurt naar De Levenspuzzel met haar naam, de gegevens én datum van de bestelling, ontvangt de klant binnen een week een mail met de pdf van de desbetreffende factuur.

6. Betalingstermijn en incassoprocedure

- 6.1. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij daarop anders vermeld staat, op de bankrekening van De Levenspuzzel te zijn bijgeschreven.
- 6.2. Mocht de opdrachtgever en/of klant de factuur na twee herinneringen als nog niet betalen, wordt een incassobureau ingeschakeld. Alle kosten die voortkomen uit een incassoprocedure, waaronder de wettelijke rente vanaf de 22e dag na factuurdatum, zijn geheel voor rekening van opdrachtgever en/of de klant.

7. Annuleringsvoorwaarden

- 7.1. Klanten mogen tot 24 uur voor de coachafspraken afzeggen. Wanneer de klant niet minimaal 24 uur van te voren afzegt of niet op de afspraak verschijnt, worden de volledige kosten van de desbetreffende afspraak in rekening gebracht.

8. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 8.1. Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
- 8.2. Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft De Levenspuzzel desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken

kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.

- 8.3. De Levenspuzzel mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. De Levenspuzzel houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. De Levenspuzzel is nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens De Levenspuzzel geleverde zaken en/of diensten.
- 9.2. Alle activiteiten van De Levenspuzzel zijn gericht op groei, ontwikkeling en bewustwording. De klant past het aangeboden naar eigen inzicht al dan niet toe. Dat betekent dat de klant verantwoordelijk is voor het succes en/of het behalen van gestelde doelen. De Levenspuzzel nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op De Levenspuzzel rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 3).
- 9.3. De Levenspuzzel is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de klant die voortvloeit uit een reeds voor de aanvang van de dienstverlening bij de klant aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand. De activiteiten van De Levenspuzzel zijn geen vervanging van een psychologisch en/of medisch consult en/of therapie.

10. Dossier en geheimhouding

- 10.1. De Levenspuzzel doet beperkt aan dossiervorming. Dossiers zijn uitsluitend ter inzage van haarzelf en de betreffende klant.
- 10.2. De Levenspuzzel is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever en klant is bekend geworden. De Levenspuzzel houdt zich aan Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal de gegevens van haar opdrachtgever en klant uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht.
- 10.3. De gegevens van de opdrachtgever en klant zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt. Een derde, bijvoorbeeld een werkgever of een arts, heeft alleen inzage in het dossier mits de betreffende klant daar vrijwillig toestemming voor geeft.
- 10.4. De ervaringen die De Levenspuzzel opdoet tijdens de contacten met klanten kunnen verwerkt worden in openbare uitingen op een zodanige manier dat in redelijkheid niet te achterhalen is met welke klant zij deze ervaring heeft opgedaan. Klanten kunnen hiertegen bezwaar maken en dienen dit schriftelijk te melden bij De Levenspuzzel.

11. Copyright

- 11.1. Op al het materiaal dat De Levenspuzzel verstrekt zit copyright. Dat betekent dat niets van deze uitgaven mag worden vermenigvuldigd, doorgestuurd, gekopieerd of op een andere wijze worden gebruikt zonder toestemming van de auteur.

12. Klachten

- 12.1. Wanneer de opdrachtgever en/of klant niet tevreden is over een geleverde dienst, dient zij dit binnen 14 dagen na het leveren van deze dienst aan De Levenspuzzel te melden. In overleg wordt onderzocht hoe de klacht in alle redelijkheid kan worden verholpen.
- 12.2. Indien een klacht volgens de klant of de opdrachtgever niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze zich richten tot de Klachtencommissie van de NOBCO, waaraan De Levenspuzzel verbonden is. De Klachtenprocedure van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches vind je hier: [Klachtenprocedure NOBCO](#). Lees hier de [Internationale Ethische Code](#) van de EMCC en NOBCO