

Algemene Voorwaarden Praktijk Nova Vida

De algemene voorwaarden van Praktijk Nova Vida zijn van toepassing op elke overeenkomst die gesloten wordt met een cliënt/klant ten aanzien van diensten en producten.

Definities:

- **Cliënt/klant:** Een cliënt is de persoon die een dienst afneemt in de vorm van gesprekken met de vertegenwoordiger van de Praktijk. Een klant is de persoon die een product afneemt in de vorm van boeken, studie-of coaching materiaal.
- Tevens wordt met 'klant' een bedrijf bedoeld waarbij een naam van een individu de vertegenwoordiger van het bedrijf beschreven wordt in de overeenkomst.
- **Overeenkomst:** Onder overeenkomst wordt bedoeld dat de vertegenwoordiger van de Praktijk en een cliënt/klant in overeenstemming zijn gekomen over de diensten en/of producten. Waarbij per keer het tijdsbestek van een coachtraject of traject van trainingen, bekeken en beschreven worden.
- T.a.v. producten waarbij per product de koopovereenkomst geldt met de dan geldende prijzen.
- **Diensten:** Praktijk Nova Vida biedt coaching op het gebied van loopbaanontwikkeling, studiebegeleiding en coaching in de vorm van gesprekken, analyses (met gebruik van instrumenten die apart berekend worden) en oefeningen.
- Diensten (coaching, trainingen) worden gegeven waarbij *vertrouwen* een belangrijk onderdeel is voor een goede samenwerking met cliënt/klant.
- **Producten:** Praktijk Nova Vida heeft eigen boeken in beheer voor gebruik en verkoop. Studie-coaching- en trainingsmateriaal die verkocht en gebruikt mag worden nadat er uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is gegeven door de eigenaar van de Praktijk en schrijver van het materiaal.

Toepasselijkheid algemene voorwaarden:

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, diensten en producten door of namens Praktijk Nova Vida.
- Er kan alleen afgeweken worden van deze voorwaarden wanneer dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met cliënt/klant.
- Cliënt/klant sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de cliënt/klant of van derden uitdrukkelijk uit.

Uitzondering:

- Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de verkoop van boeken via de volgende kanalen: Bol.com, Bookmatch.nl en Booknext.nl.
Deze platforms hebben hun eigen algemene voorwaarden.

Offertes:

- Offertes die op verzoek van cliënt of klant worden gemaakt, zijn een maand geldig en vrijblijvend van aard. Tenzij anders mondeling overeengekomen en schriftelijk in de offerte verwerkt.
- Als cliënt of klant een offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, vervalt het aanbod in de offerte en moet opnieuw een offerte gemaakt worden.

Aanbiedingen:

- De aanbiedingen en op maat gemaakte offertes zijn niet automatisch geldig na de afgesproken tijd, tenzij schriftelijk vermeld.

- Aanbiedingen gelden voor de tijd die vermeld staat op de website en na toestemming van de Praktijk wanneer de datum verstreken is.
- Praktijk Nova Vida wil op grond van persoonlijke achtergrond, van zowel cliënt als klant, aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënt en klant.

Verkoop producten:

- De verkoop van boeken, studie,-coaching- en trainingsmateriaal wordt alleen na schriftelijke aanvraag via mail/whatsapp/LinkedIn berichten verwerkt.
- Ook mag cliënt/klant de hierboven genoemde zaken niet zonder voorafgaande schriftelijk toestemming (laten) kopiëren, aan derden tonen en/of ter beschikking stellen of op andere wijze gebruiken.

Aanvaarding:

- De cliënt/klant moet schriftelijk bevestigen via mail dat deze akkoord is met de offerte zoals deze opgesteld en verschaft is.
- Praktijk Nova Vida zal binnen 3 dagen na ontvangst contact hebben met cliënt/klant voor verdere afspraken.
- Praktijk Nova Vida behoudt zich het recht voor om de vrijblijvende offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken zonder dat de klant daar enige recht aan kan ontleen.

Prijzen en tarieven:

- Alle prijzen die Praktijk Nova Vida hanteert zijn in euro's.
- De prijzen zijn **exclusief 21% btw** tenzij anders vermeldt.
- Bijkomende kosten, zoals verzendkosten of extra analyses die ingekocht moeten worden, worden apart verrekend. Te denken valt aan de TMA (Talenten Motivatie Analyse).
- Deze bijkomende kosten zullen in de offerte reeds zijn beschreven. Of worden alsnog op verzoek in een offerte verwerkt.
- Er geldt een uurtarief voor gesprekken. Waarbij in een overeenkomst melding van wordt gemaakt welke dat zijn (loopbaangesprekken, zakelijk of privé, studiebegeleiding, of coachgesprekken, zakelijk of privé).
- Vervolggesprekken worden altijd in overleg gepland en berekend.
- Praktijk Nova Vida heeft het recht om de prijzen jaarlijks aan te passen.
- Voorafgaand aan de ingang ervan, zal Praktijk Nova Vida prijsaanpassingen mededelen aan de cliënt/klant.
- De cliënt/klant heeft het recht om de overeenkomst met Praktijk Nova Vida op te zeggen indien deze niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

Betalingsvoorwaarden:

- Een betaalverzoek of schriftelijke factuur behoort tot de mogelijkheden om de betaling te laten geschieden.
- Ook kan in de overeenkomst een betalingsregeling worden opgenomen. Dit op uitdrukkelijk verzoek van cliënt.
- Bedrijven als klant, worden uitgesloten van deze betalingsregeling.
- Binnen de overeengekomen termijn, is de cliënt/klant verplicht het bedrag te voldoen op de factuur beschreven bank.
- Wanneer cliënt/klant in verzuim is, stuurt Praktijk Nova Vida een herinnering binnen een week na de verlopen termijn met opnieuw een verzoek tot betaling.

- Tevens wordt er contact opgenomen om te onderzoeken wat de oorzaak van dit verzuim met eventueel een aanpassing in de betalingsmogelijkheden.
- Wanneer cliënt/klant opnieuw in verzuim is, zal Praktijk Nova Vida genoodzaakt zijn een incassobureau in te schakelen, waarbij de gemaakte kosten hiervoor bij cliënt/klant in rekening worden gebracht.
- Na een herinnering waarbij cliënt/klant verzuimt de betaling te voldoen, is Praktijk Nova Vida genoodzaakt de overeenkomst te ontbinden.
Omdat de diensten van coaching en training een basis moeten hebben van *vertrouwen*, zal dit van invloed zijn op de samenwerkingsrelatie.

Opschortingsrecht en verrekening:

- Tenzij de cliënt/klant een consument is, doet deze afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.
- Tenzij de cliënt/klant een consument is, doet deze afstand van zijn recht om een schuld aan Praktijk Nova Via te verrekenen met een vordering op Praktijk Nova Vida.

Uitvoering van de overeenkomst:

- Praktijk Nova Vida voert de overeenkomst naar deskundig inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
- Praktijk Nova Vida zal doorverwijzen wanneer er andere deskundigheid noodzakelijk is voor cliënt/klant.
- In het kader van een goede samenwerking, is cliënt/klant verplicht Praktijk Nova Vida te informeren wanneer omstandigheden zodanig verandert zijn, dat het coachtraject of het traject van trainingen onder invloed hiervan, niet door kunnen gaan.
- Praktijk Nova Vida is daarentegen verplicht cliënt/klant tijdig op de hoogte te stellen van veranderingen in tijdsafspraken.
- Afspraken moeten 24 uur van tevoren worden afgemeld via mail/whatsapp of telefoon. Daarna wordt alsnog een factuur verzonden voor de afgesproken tijd.
- Uitzondering bij ernstige ziekte, ongevallen of zeer onvoorziene omstandigheden.

Afronding, annulering en/of beëindiging overeenkomst:

- Praktijk Nova Vida biedt een traject aan in een bepaalde periode of voor een bepaalde tijd.
- De Praktijk neemt de verantwoordelijkheid om een maand voor de afgesproken tijd, contact op te nemen en te overleggen voor vervolgstappen.
- Cliënt mag ten allen tijde het coach traject stoppen.
- Tenzij cliënt via een werkgever een verplichting heeft voorgesteld gekregen in verband met re-integratie of vanwege begeleiding van werk-naar-werk. Dan is cliënt een bedrijfsmatige klant.
- Bedrijfsmatige klant heeft de verplichting om het traject van trainingen volledig af te nemen dan wel het hele bedrag af te kopen zoals overeengekomen is in de overeenkomst.
- Annulering van de overeenkomst zonder consequenties, door cliënt/klant kan alleen bij grondige redenen waarbij er een financiële onmogelijkheid bestaat tot betaling (faillissement of persoonlijk financieel verlies door baanverlies).
- Bedrijfsmatige klant moet dit schriftelijk aantonen. Bij individuele cliënten is dit na een gesprek mogelijk.
- Op het moment van starten van de overeenkomst heeft cliënt/klant nog 7 dagen de tijd om de overeenkomst zonder opgaaf van reden te beëindigen door middel van een schriftelijke notitie (mail: contact@praktijknovavida.nl)

Geheimhouding:

- Praktijk Nova Vida is verplicht de verschaftte 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 de Praktijk een wettelijke plicht dan wel een beroepspllicht rust tot openbaarmaking of indien de cliënt/klant Praktijk Nova Vida van de geheimhoudingspllicht heeft ontheven.
- Praktijk Nova Vida is gerechtigd de door cliënt/klant verschaftte gegevens en informatie, alsmede andere gegevens en informatie waarvan ze bij de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen, in een tucht-, straf- of civiele procedure aan te wenden voor zover deze naar redelijk oordeel van belang zou kunnen zijn.

Aansprakelijkheid:

- Praktijk Nova Vida is jegens cliënt/klant aansprakelijk voor een tekortkoming in de dienstverlening, voor zover de tekortkoming is gelegen in het niet in acht nemen van de vooropgestelde afspraken, zorgvuldigheid en deskundigheid waarop mag worden vertrouwd.
- Praktijk Nova Vida is niet aansprakelijk voor ontstane schade die het gevolg is van verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door cliënt/klant.
- Praktijk Nova Vida is evenwel niet aansprakelijk voor bij de cliënt/klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van (door Praktijk Nova Vida) extern ingeschakelde hulppersonen of analyses.

Klachten, klachttermijn en geschillen:

- Klachten over de diensten en producten moeten binnen 5 werkdagen schriftelijk gemeld worden bij Praktijk Nova Vida (mail: contact@praktijknovavida.nl)
- Praktijk Nova Vida is verplicht om binnen 5 werkdagen hierop schriftelijk te reageren. Wanneer cliënt/klant en Praktijk Nova Vida er niet in slagen hun geschil op te lossen, heeft de cliënt/klant het recht officieel een klacht in te dienen.
- Indien u commentaar, kritiek of op welke wijze dan ook ontevreden bent, wordt het erg op prijs gesteld als u dit aangeeft, zodat er gezamenlijk naar een oplossing gezocht kan worden. Op deze manier kan Praktijk Nova Vida hier van leren en haar dienstverlening verbeteren. Voor het geval er samen niet een bevredigende oplossing gevonden wordt, heeft u altijd het recht een klacht in te dienen.

Wijziging algemene voorwaarden:

- Praktijk Nova Vida is gerechtigd ten allen tijde deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen ten allen tijde worden doorgevoerd.
- Grote inhoudelijke wijzigingen zal de Praktijk zoveel mogelijk vooraf met cliënt/klant bespreken.
- Bij een wezenlijk wijziging van de algemene voorwaarden is cliënt/klant gerechtigd de overeenkomst te beëindigen.

Wet Bescherming Persoonsgegevens:

- Alle persoonsgegevens die Praktijk Nova Vida in haar bezit krijgt met toestemming van cliënt/klant, zal worden bewaard tot beëindiging van de overeenkomst in dienstverlening (coaching traject of traject trainingen).
- De persoonsgegevens blijven 10 jaar digitaal bewaard waarna ze verwijderd worden van het digitale bewaarsysteem.

- Emailadressen uitgezonderd. Deze blijven in het bestand bestaan, tenzij cliënt/klant uitdrukkelijk verzoekt tot verwijdering uit het mailbestand.
- De persoonsgegevens die gebruikt worden voor het opstarten van een TMA blijven een jaar in gebruik na het opstarten van een TMA. Daarna zijn alleen het mailadres nog beschikbaar.
- De cliënt/klant mag ten allen tijde alle rapporten opvragen die gemaakt zijn bij de TMA. Totdat het dossier na 1 jaar na opstarten wordt gesloten in de Portal.

Huishoudelijke regels:

- Praktijk Nova Vida is een kantoor aan huis. Gesprekken vinden hier plaats. Cliënt/klant mag vragen of Praktijk Nova Vida op locatie wil komen. Daar zijn extra kosten aan verbonden (reiskosten, reistijd). Dit wordt van tevoren afgesproken.
- Afspraken dienen 24 uur van tevoren via mail/whatsapp of telefoon afgezegd te worden. Anders geldt het tarief zoals afgesproken.
- De betalingen moeten binnen 1 maand na de factuurdatum voldaan zijn. Lukt dit niet, dan wordt u verzocht contact op te nemen. Zie verder ook bij het kopje *Betalingsvoorwaarden*.
- Elke overeenkomst wordt afgesloten met een evaluatiegesprek.
- Bij vakantie van beide partijen wordt in overleg gekeken naar andere data en tijden en wordt dit van beide partijen op tijd gecommuniceerd en niet later dan 24 uur van tevoren.
- Bij het afsluiten van een traject, kan worden gevraagd naar een recensie op de website of LinkedIn, ten behoeve van PR.

01 September 2021

Geldig tot December 2025