

## Algemene / Leveringsvoorwaarden

*Heartfulness Living Mindfulness & coaching bij kanker* hierna te noemen Heartfulness Living

### Artikel 1: Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen *Heartfulness Living* en opdrachtgevers betreffende deelname of opdracht tot het houden van trainingen, individuele trajecten en andere vormen van opleiding, dan wel advisering of coaching in de ruimste zin des woords, hierna te noemen "programma".
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door *Heartfulness Living*
3. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
  - Startmoment van het programma: de eerste coaching of trainingsdag.
  - Annuleren: het beëindigen van de opdracht voor een coaching of training of verplaatsen van het startmoment van het programma.
4. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door *Heartfulness Living* schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 2: Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen *Heartfulness Living* en de opdrachtgever komt tot stand door inzending door de opdrachtgever van inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door *Heartfulness Living* en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke, mondelinge of elektronische bevestiging door *Heartfulness Living* aan de opdrachtgever van diens, per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

### Artikel 3: Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever

Voor opdrachten tot het ontwikkelen en uitvoeren van een meerdaags programma geldt de volgende annuleringsregeling:

- Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de eerste programma dag kosteloos geschieden.
- Bij annulering korter dan vier weken voor aanvang van de eerste programma dag is de opdrachtgever verplicht 50 % van het cursusgeld te vergoeden.
- Bij annulering korter dan een week voor aanvang van de eerste dag is de opdrachtgever verplicht 100 % van het cursusgeld te vergoeden.
- Bij annulering bij de start of tijdens het traject kunnen de deelgenomen interventies plus 300 euro annuleringskosten in rekening worden gebracht. Voor annulering van losse onderdelen gelden onderstaande regelingen.

Voor opdrachten tot het verrichten van coaching of losse onderdelen van een programma geldt de volgende annuleringsregeling:

- Bij annulering/uitstel tot en met 5 werkdagen voor aanvang van de afgesproken datum worden geen kosten in rekening gebracht.
- Bij annulering tussen de 5 en 3 werkdagen voorafgaand aan de afgesproken datum: 50%.
- Bij annulering tussen de 3 en 1 werkdagen voor aanvang van een afgesproken datum wordt 75% van de kosten in rekening gebracht.
- Bij annulering door opdrachtgeven minder dan 24 uur voorafgaand aan de afgesproken datum: 100% van de opdrachtsom.

## **Artikel 4: Annulering door Heartfulness Living**

*Heartfulness Living coaching en loopbaanbegeleiding* heeft het recht zonder opgave van redenen de cursus te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan *Heartfulness Living* betaalde bedrag.

## **Artikel 5: Vervanging**

De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in overleg, in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de cursus laten deelnemen, indien de vervanging binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan *Heartfulness Living* wordt medegedeeld. Vervanging na de start van de cursus is niet meer toegestaan. Deze bepaling laat onverlet het recht van *Heartfulness Living* op grond van artikel 4 en geldt alleen indien er nog geen kosten voor de deelname zijn gemaakt.

## **Artikel 6: Prijzen**

Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.

## **Artikel 7: Betaling**

1. *Heartfulness Living* brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde cursusgeld te voldoen een maand voor de aanvang van de cursus, doch uiterlijk 14 dagen na facturering op de door *Heartfulness Living* aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door *Heartfulness Living* tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. De reis- en verblijfkosten alsmede verplichte literatuur in verband met deelname aan een cursus zijn in het cursusgeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. De verblijfkosten dienen door de opdrachtgever te worden voldaan aan de door *Heartfulness Living* gekozen accommodatie.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is *Heartfulness Living* steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft is *Heartfulness Living* gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.
4. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan *Heartfulness Living* alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte

kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van 113 Euro.

## **Artikel 8: Opschorting en ontbinding**

*Heartfulness Living* heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een cursus te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 7.

## **Artikel 9: Auteursrecht**

1. Het auteursrecht op de door *Heartfulness Living* uitgegeven brochures, projectmateriaal en cursusmateriaal berust bij *Heartfulness Living* tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van *Heartfulness* zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

2. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van *Heartfulness Living*, berust uitsluitend bij.

## **Artikel 10: Vertrouwelijkheid**

Door afnemer verstrekte informatie wordt door *Heartfulness Living* diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. *Heartfulness Living* conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

## **Artikel 11: Aansprakelijkheid**

1. *Heartfulness Living* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade dan in het geval van haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

2. *Heartfulness* is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

3. *Heartfulness Living* zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

Toevoegen klachtzorg verzekering en geen therapeutische of medisch handelen, dit valt allemaal buiten HL en dient opgenomen te worden met de behandelend arts of therapeut.

## **Artikel 12: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op iedere overeenkomst tussen *Heartfulness Living* coaching, training en counseling en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter te Leiden.

## **Artikel 13: Ethische code**

Een trainer/ coach valt onder de ethische code voor trainer/ coach. Vanzelfsprekend werkt Heartfulness Living volgens deze ethische code. De code omvat grofweg 6 belangrijke basiswaarden, met als hoofdregel: Handel altijd in het belang van je cliënt.

### ***Verantwoordelijkheid***

Tijdens het traject moet al het mogelijke worden gedaan om de veiligheid van zijn cliënt te garanderen.

### ***Anti-discriminatieregels***

De trainer/ coach dient zich bewust te zijn van zijn eventuele vooroordelen en stereotype opvattingen. De trainer/ coach dient ervoor te zorgen dat hij een anti-discriminerende houding en gedrag heeft.

### ***Vertrouwelijkheid***

De trainer/ coach dient het hoogste niveau vertrouwelijkheid te bieden, omdat hij de privacy van zijn cliënt respecteert. Hierdoor bouwt de trainer/ coach de vertrouwensband op die noodzakelijk is voor counseling en therapie.

### ***Contracten***

De trainer/ coach dient de condities en voorwaarden waaronder hij training/ coaching aanbiedt vooraf aan zijn cliënt kenbaar te maken. Bij verandering hiervan dient de trainer/ coach vooraf met de cliënt overeenstemming te bereiken.

### ***Grenzen***

Tijdens en rond de cliënt relatie dient de trainer/ coach duidelijke grenzen te stellen en in acht nemen. Hij dient altijd rekening te houden met de effecten van overlappende, dubbele en/of al bestaande relaties.

### ***Competentie***

De trainer/ coach dient al het mogelijke te doen om de kwaliteit van zijn werk te controleren, zijn eigen competenties te verbeteren en om steeds binnen de grenzen van zijn competenties te werken. De trainer/ coach dient regelmatig gebruik te maken van geschikte supervisie en/of intervisie.

## **Artikel 14: Klachten, Wkkz**

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via email: fanina@heartfulnessliving. De klacht zal uiterlijk binnen een week in behandeling worden genomen waarna er door de trainer/ coach contact wordt opgenomen voor een oplossing. Alle mindfulness trainers categorie 1 die aangesloten zijn bij de VMBN worden gehouden aan de Wkkz. Binnen deze wet is vastgelegd dat hulpverleners een klachtenfunctionaris moeten aanstellen en zijn aangesloten bij een door de overheid erkende geschillencommissie.

## **Artikel 15 Geheimhouding**

Heartfulness Living houdt zich aan de geheimhouding van de door haar verzamelde gegevens. Alle gegevens van cliënten worden vertrouwelijk behandeld. Er kan een uitzondering zijn op de plicht tot geheimhouding, wanneer er sprake is van direct levensgevaar, door verplichtingen bij wet of bij een beslissing door de rechter. In alle andere gevallen geldt het beroepsgeheim en de zwijgplicht en zal er alleen met toestemming van de cliënt informatie aan derden worden verstrekt.