

Algemene voorwaarden praktijk van Anja Bijker en Instituut voor Relatieontwikkeling

Op de diensten van Anja Bijker en het Instituut voor Relatieontwikkeling zijn de algemene voorwaarden van toepassing, deze zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28112330. Anja Bijker is expert in Relaties, ze helpt mensen om hun relatiecapaciteit te vergroten en meer verbinding te ervaren met zichzelf en anderen. Dit doet ze door Individuele en Relatie begeleiding/therapie en online en live trainingen. Ook schrijft en deelt zij over ontwikkelingen en hulpbronnen binnen haar expertisegerieden. Anja Bijker is een eenmanszaak gevestigd te Katwijk en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 28112330.

Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Anja Bijker en Instituut voor Relatieontwikkeling (IvR): de gebruikers van deze algemene voorwaarden.
2. Consument/cliënt: de natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die via email of op de website van Anja Bijker www.anjabijker.nl of IvR www.instituutvoorrelatieontwikkeling.nl een product of dienst koopt en hiermee een overeenkomst op afstand aangaat.
3. Koper: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die via email of op de website van Anja Bijker www.anjabijker.nl of IvR www.instituutvoorrelatieontwikkeling.nl een product of dienst koopt.
4. Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie per e-mail.

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, bestellingen, consulten en overige werkzaamheden van Anja Bijker en IvR.
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de koper, hoe dan ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten of vervolgovereenkomsten.

4. Anja Bijker en IvR mogen deze algemene voorwaarden wijzigen en/of aanvullen. De consument/koper/cliënt ontvangt hierover vooraf schriftelijk bericht.

5. In het geval één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.

6. In het geval de inhoud van de overeenkomst strijdig is met de inhoud van deze algemene voorwaarden, heeft de inhoud van de overeenkomst voorrang.

7. In het geval een bepaling uit deze algemene voorwaarden onredelijk bezwarend blijkt te zijn voor de consument, is de bepaling niet van toepassing.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle begeleiding en andere overeenkomsten van praktijk Anja Bijker en IvR, ook wanneer het een opleiding of een ander soort overeenkomst betreft waarbij de praktijk van Anja Bijker wordt ingezet. Deze voorwaarden gelden ook wanneer er een mondelinge (bijvoorbeeld telefonisch) overeenkomst is gesloten, en is bindend voor zowel de cliënt als voor Anja Bijker en haar werk vanuit haar praktijk en het Instituut voor Relatieontwikkeling.

1. Een overeenkomst kan zowel schriftelijk als mondeling worden afgesloten, waarbij het de verantwoordelijkheid van de cliënt is om op de hoogte te zijn van de geldende Algemene Voorwaarden. Deze zullen te vinden zijn op de website van de praktijk, www.anjabijker.nl en de website van IvR www.instituutvoorrelatieontwikkeling.nl. Wanneer een cliënt een afspraak maakt voor een consult, geeft hij/zij hiermee aan akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden van de praktijk.

2. Cliënt is op de hoogte van de kosten per consult, dit verschilt per specialisme en duur van het consult) en de betaalwijze is direct na het consult. De cliënt gaat een betalingsverplichting aan. Voor de duidelijkheid, bij zowel de behandelaar als de cliënt, dienen de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd en ondertekend te worden door beide partijen.

3. Wanneer een cliënt niet aan zijn betalingsverplichting voldoet binnen de opgelegde termijn, is de cliënt in verzuim. Er zal eerst een betalingsherinnering worden verstuurd en uiteindelijk zal de factuur worden overgedragen aan een incassobureau. De bijkomende kosten die dit met zich meebrengt zijn altijd voor de rekening van de cliënt en praktijk Anja Bijker en IvR behouden zich het recht voor de behandeling of opleiding

stop te zetten of op te schorten tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

4. Er wordt nooit informatie over cliënten of een behandeling gedeeld zonder expliciete schriftelijke toestemming. Praktijk Anja Bijker dient zich te houden aan de huidige privacyregelgeving zoals opgesteld door beroepsvereniging RBCZ en Platform CGZ.

5. Cliënten kunnen op werkdagen tussen 9.00-18.00 uur via Whatsapp en telefonisch contact opnemen met Anja Bijker. Contact via e-mail of sms/whatsapp is altijd mogelijk en zal zo spoedig mogelijk beantwoord worden. Indien er zich buiten werktijd een crisis voordoet, dient de cliënt altijd contact op te nemen met de huisartsenpost.

6. Praktijk Anja Bijker en IvR hebben een klachtenprocedure conform de regels van de beroepsvereniging Platform CGZ, SBLP, RBCZ. Indien de cliënt een klacht in wenst te dienen, kan hij/zij deze klachtenprocedure vinden op de website of ernaar vragen bij Anja Bijker of IvR. Zowel de cliënt als Anja Bijker en IvR dienen zich te houden aan deze klachtenprocedure. Het uiten van een klacht ontslaat de cliënt niet van zijn/haar betalingsverplichting.

7. Op deze voorwaarden en al wat hiermee verband houdt, is Nederlands Recht van toepassing.

Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de consument/koper en Anja Bijker/IvR komt tot stand doordat de consument/koper een product of dienst koopt via de website van Anja Bijker of Instituut voor Relatieontwikkeling of nadat Anja Bijker/IvR een bestelling per email aan de consument/koper heeft bevestigd. Anja Bijker/IvR gaat ervan uit dat de bevestiging een juiste en volledige beschrijving is van de bestelling, tenzij de consument/ koper, zonder onnodige vertraging, schriftelijk laat weten dat dit niet zo is.

2. Aanvullende of gewijzigde afspraken zijn slechts van toepassing als deze door Anja Bijker of IvR schriftelijk zijn bevestigd.

3. De consument/koper gaat ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die werken via een internetverbinding.

Bedenktijd

1. Wie een verbintenis met Instituut voor Relatieontwikkeling (IvR) en/of de Anja Bijker aangaat heeft 14 dagen bedenktijd waarbinnen de consument kosteloos kan besluiten van de verbintenis af te zien:

- a. te rekenen vanaf de dag van ontvangst, in het geval de bestelling een product betreft
- b. te rekenen vanaf de dag van aankoop, in het geval de bestelling een dienst betreft.

Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien het bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd.

2. De bedenktijd van 14 dagen vervalt indien de intake of het eerste moment van de opleiding, training of workshop binnen de 14 dagen bedenktijd plaatsvindt en de deelnemer hieraan heeft deelgenomen.

3. Als u als consument gebruik wilt maken van dit recht, moet u binnen de hiervoor genoemde termijn een e-mail sturen naar info@anjabijker.nl. De kosten voor het terugsturen van het product, komen voor rekening van de consument.

4. In het geval de consument de factuur al betaald heeft, wordt het bedrag uiterlijk binnen dertig (30) dagen na herroeping terugbetaald.

Annuleringsvoorwaarden

Praktijk

1. de regels met betrekking tot het afzeggen van afspraken voor de praktijk zijn als volgt: indien de cliënt een afspraak afzegt binnen 24 uur van de geplande afspraak of wanneer een cliënt niet op een afspraak verschijnt, zal er een factuur voor het geplande consult worden gestuurd naar de cliënt. Dit staat tevens vermeld op de website van de praktijk en in de vragenlijst van aanmelding. Wanneer een afspraak op tijd wordt afgezegd, meer dan 24 uur voordat de afspraak gepland stond, zijn hier geen kosten aan verbonden. Wanneer de behandelaar een afspraak afzegt, vervalt de betalingsverplichting voor de cliënt.

Trainingen

2. Een training op maat kan tot zes weken voor aanvangsdatum kosteloos geannuleerd worden door de opdrachtgever. Als er sprake is van specifiek ontwikkeld trainings- of onderwijsmateriaal, brengt Anja Bijker/IvR dat in rekening. Bij annulering minder dan zes weken voor de aanvangsdatum is de koper het hele bedrag verschuldigd.

3. Anja Bijker en IvR behouden zich het recht voor om bij onvoldoende aanmeldingen (minder dan 6 deelnemers) een training te annuleren en een aanmelding niet te accepteren, zonder daarvoor schade of kosten te hoeven vergoeden. Anja Bijker of IvR maakt een dergelijke annulering tenminste 2 weken van tevoren aan de cursisten bekend. In dit geval wordt het inschrijfgeld binnen 2 weken na annulering volledig gerestitueerd.

4. Anja Bijker en IvR hebben het recht om een fysieke training om te zetten naar online als omstandigheden hiertoe noodzakelijk zijn, zoals bijvoorbeeld in het geval van een lockdown. Een dergelijke omzetting is geen annulering en kan voor een deelnemer ook niet gelden als een grond voor annulering.

Privacy

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is ook de privacyverklaring van Anja Bijker van toepassing. Deze is te lezen via mijn website www.anjabijker.nl en www.instituutvoorrelatieontwikkeling.nl. Anja Bijker en IvR zullen de door de consument/koper verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als beschreven in de privacyverklaring.

Betaling

1. Bestellingen die geplaatst worden via de website, worden tijdens het bestelproces betaald via IDEAL of Paypass. Voor producten en/of diensten die per e-mail worden besteld, geldt een betalingstermijn van 8 dagen na factuurdatum.

2. De betalingsbevestiging/factuur wordt aan de consument/koper toegezonden per e-mail.

3. Wanneer de koper de factuur niet op tijd betaalt, is Anja Bijker of IvR gerechtigd een maandelijks rente in rekening te brengen van 5%, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt gerekend. De hoogte van de rente voor de consument is gelijk aan de wettelijke rente. Naast de wettelijke rente worden incassokosten in rekening gebracht van minimaal € 150,-. Voor de consument is de wettelijke regeling voor incassokosten van toepassing.

Aansprakelijkheid

1. Anja Bijker of IvR is alleen aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, als er sprake is van een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming, opzet of grove schuld van Anja Bijker of IvR.

2. Iedere aansprakelijkheid van Anja Bijker of IvR is beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de overeenkomst.

3. Anja Bijker of IvR is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Anja Bijker of IvR is uitgegaan van door of namens de consument/koper verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid bij Anja Bijker of IvR kenbaar behoorde te zijn.

4. Alle aanspraken uit hoofde van deze algemene voorwaarden verjaren, in afwijking op de wettelijke verjaringstermijn, door verloop van één jaar na beëindiging van de overeenkomst.

Vrijwaring

1. De consument/koper vrijwaart Anja Bijker en IvR voor alle aanspraken van derden, inclusief de redelijke kosten van juridische bijstand, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behalve schade veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Anja Bijker of IvR.

Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom zoals teksten, afbeeldingen en video's, welke voortkomen uit de uitvoering van de overeenkomst of welke via de website www.anjabijker.nl of www.instituutvoorrelatieontwikkeling.nl en/of social media kanalen worden getoond, berusten uitsluitend bij Anja Bijker en IvR en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Anja Bijker of IvR worden vermenigvuldigd, openbaar worden gemaakt of op een andere manier worden verspreid of getoond aan derden.

2. Het is de consument/koper niet toegestaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Anja Bijker of

IvR, door haar geproduceerde werken zoals: werkwijzen, formulieren, handouts, opleidingen, trainingen, handouts en adviezen te exploiteren of aan derden te verstrekken.

3. In geval de consument/koper zich niet houdt aan het bepaalde onder 1. en 2. is Anja Bijker of IvR gerechtigd haar schade te verhalen op de consument/koper.

4. Anja Bijker en IvR mogen de kennis en auteursrechtelijke werken die voortkomen uit de uitvoering van de overeenkomst, gebruiken voor andere doeleinden, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie met derden wordt gedeeld.

Geheimhouding

1. Zowel cliënt/deelnemer/consument/koper als Anja Bijker en IvR zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Vertrouwelijke informatie is in ieder geval de informatie waarvan is medegedeeld dat deze vertrouwelijk is of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze geheimhouding is niet van toepassing voor zover wettelijke- of beroepsregelingen of verzekeringsvoorwaarden aan Anja Bijker of IvR een informatieplicht opleggen.

Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle door Anja Bijker en IvR gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen tussen Anja Bijker of IvR en de consument/koper worden voorgelegd aan de bevoegde rechter tenzij een dwingende wettelijke bepaling zich hier tegen verzet. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de partijen als geschil worden gezien.

Klachten

1. Als de cliënt/consument/koper niet tevreden is over de begeleiding door Anja Bijker of IvR, dient hij dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de klacht, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk te melden bij Anja Bijker of IvR via info@anjabijker.nl, o.v.v. klacht.

2. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Anja Bijker of IvR zal uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen. Als langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de cliënt/consument/koper binnen deze termijn op de hoogte gesteld. Het uitstel wordt toegelicht en er wordt

aangegeven wanneer verwacht wordt een inhoudelijke reactie te kunnen geven.

3. Partijen zullen altijd proberen om gezamenlijk liefst via persoonlijk contact tot een oplossing te komen.

4. a. Indien bovenstaande niet tot een voor beiden geschikte oplossing leidt zal voor de praktijk de klachtenprocedure van mijn beroepsverenigingen worden gevolgd. Zie hiervoor klachtenregeling op de website.

b. Voor Instituut voor Relatieontwikkeling kan de deelnemer contact opnemen met mevrouw Marian Ruisch, via info@anjabijker.nl t.a.v. M. Ruisch voorzitter klachtencommissie onder vermelding van de klacht en de omschrijving, of via een geschreven sms of whatsapp naar haar mobiele nummer 06-13212035.

Er wordt een klachtencommissie ingesteld. Anja Bijker zal zelf een van de leden zijn naast voorzitter mevrouw M. Ruisch (loopbaanadviseur). Daarnaast stelt mevrouw M. Ruisch een onafhankelijke trainer/docent/coach aan die niet verbonden is aan het instituut. De klachtencommissie zal een ingediende klacht vertrouwelijk behandelen.

Het streven is om de totale procedure binnen 8 weken af te ronden. Indien dit niet lukt dan zal de persoon met klacht hiervan op de hoogte worden gebracht met reden en een genoemde termijn van afronding van de klachtenprocedure.

Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.

5. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd. De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.

Contactgegevens

T. (06) 30 40 29 75

E: info@anjabijker.nl

KvK Den Haag 28112330

Btw-nr NL001584158B02