

Juridische informatie

Identiteit van de Dienstverlener

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Diensten aangeboden door **Barbara Jansen**, handelend als stresscoach en transformatiecoach, met zetel te Thubenstraat 2, 1820 Melsbroek, en met KBO-nummer BE0789.485.968.

Geldigheid en evenwicht

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld met respect voor het evenwicht tussen de partijen. Indien een bepaling ongeldig, niet-afdwingbaar of strijdig met dwingend recht zou blijken, blijven de overige bepalingen onverkort gelden. De betrokken bepaling wordt in dat geval vervangen of beperkt in de mate die nodig is om het beoogde doel zo dicht mogelijk te benaderen binnen de grenzen van de wet.

Definities

Begripsomschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Clïënt: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een beroep doet op de Diensten van Barbara Jansen.

Clïënt-Consument: een Clïënt die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Clïënt-Ondernemer: een Clïënt die handelt in het kader van zijn commerciële, industriële, ambachtelijke of professionele activiteit.

Deelnemer: elke natuurlijke persoon die deelneemt aan een sessie, groepssessie, opleiding, workshop, traject of andere Dienst van de Dienstverlener, ongeacht of deze persoon zelf contractpartij is of deelneemt via een opdrachtgever of werkgever.

Dienstverlener: Barbara Jansen, handelend als stresscoach en transformatiecoach.

Diensten: alle door de Dienstverlener aangeboden of uitgevoerde prestaties in het kader van haar praktijk, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stress- en traumacoaching, één-op-één begeleiding, het RESE7 1:1 transformatietraject, een gratis strategie- of kennismakingsgesprek, analyse van het stressprofiel, nulmeting, intake, doorbraaksessies, WhatsApp-ondersteuning, eindmeting, integratiegesprek, evaluatie- en feedbackmomenten, kleine of grotere groepssessies stressrelease, online stressrelease-sessies, jaartrajecten, workshops, vormingen, opleidingen, kennisoverdracht en aanverwante coachings-, begeleidings- of opleidingsactiviteiten, ongeacht of deze fysiek, online of hybride worden aangeboden.

Groepsessie stressrelease: elke sessie die door de Dienstverlener wordt georganiseerd voor meerdere deelnemers tegelijk en waarbij methodieken worden gebruikt in het kader van zenuwstelselregulatie, coaching, stressrelease of aanverwante vormen van begeleiding, ongeacht of die sessie plaatsvindt in een kleine groep, in een grotere groep, fysiek of online.

Opleiding / workshop / vorming: elke sessie, les, lezing, training, workshop of vormingsactiviteit waarbij de Dienstverlener op educatieve, preventieve of informatieve wijze kennis, inzichten, technieken of werkmethodes overdraagt over thema's zoals communicatie, conflicttherapie, psychologie, gesprekstechnieken, stress, zelfregulatie, interactie of aanverwante onderwerpen, ongeacht of deze wordt aangeboden aan particulieren, ondernemingen, organisaties, scholen, opleidingsverstrekkers of andere opdrachtgevers.

Sessie: elk vooraf ingepland tijdslot waarin de Dienstverlener Diensten uitvoert, ongeacht of dit een kennismakingsgesprek, analysegesprek, individuele sessie, doorbraaksessie, evaluatiesessie, eindgesprek of andere begeleidingsessie betreft.

Traject: een geheel van meerdere Sessies en ondersteunende onderdelen die samen één coachingstraject vormen, met een vooraf bepaalde of overeengekomen opbouw.

RESE7 1:1 transformatietraject: het individuele traject waarbij de Clïënt één-op-één wordt begeleid via een opbouw die in beginsel aanvangt na een betalend intakegesprek met stressprofielanalyse en verder onder meer kan bestaan uit nulmeting, doorbraaksessies, tussentijdse begeleiding, WhatsApp-ondersteuning, eindmeting en integratie- of eindgesprek.

Telefonisch kennismakingsgesprek: een kort, vrijblijvend telefonisch gesprek van ongeveer vijftien minuten waarin wordt nagegaan of verdere begeleiding zinvol of passend kan zijn.

Betalend intakegesprek met stressprofielanalyse: het eerste betalende gesprek waarin de hulpvraag, de context en het stressprofiel van de Clïënt worden besproken en geanalyseerd, en dat voorafgaat aan een eventueel verder traject.

WhatsApp-ondersteuning: de tussentijdse ondersteuning via WhatsApp zoals opgenomen in het traject, binnen de grenzen van de afgesproken begeleiding en zonder dat dit een permanente bereikbaarheid, spoeddienst of crisisopvang inhoudt.

Redelijke termijn: een termijn die billijk is gelet op de aard van de Diensten, de concrete omstandigheden en het doel van de afspraak of de betrokken verplichting.

Toepassingsgebied

Algemeen toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst, aanvraag, offerte, boeking, factuur en elke andere vorm van samenwerking tussen de Dienstverlener en de Clïënt, ongeacht of het gaat om een eenmalige Sessie, een gratis kennismakingsgesprek, een Traject, een RESE7 1:1 transformatietraject, een groepssessie, een jaartraject of enige andere vorm van begeleiding.

Voor de Clïënt-Consument

Voor Clïënten die als Consument handelen, stelt de Dienstverlener deze Algemene Voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst op een duidelijke en blijvende wijze ter beschikking. Dit gebeurt conform artikel 5.23 van het Burgerlijk Wetboek, zodat de Clïënt-Consument de Algemene Voorwaarden vooraf kan raadplegen, opslaan en reproduceren en met kennis van zaken kan beslissen om de overeenkomst aan te gaan. Wanneer de Clïënt-Consument een consult, kennismakingsgesprek, traject of andere Dienst boekt of aanvraagt via de website, via e-mail, telefonisch of mondeling, en de precontractuele informatie en deze Algemene Voorwaarden vóór de definitieve bevestiging of betaling ter beschikking worden gesteld, geldt de boeking of betaling als bevestiging dat de Clïënt-Consument hiervan kennis heeft genomen en deze aanvaardt.

Voor de Clïënt-Ondernemer

Voor Clïënten die als Ondernemer handelen, gelden deze Algemene Voorwaarden zodra zij aan de Clïënt-Ondernemer zijn meegedeeld. Bij gebrek aan schriftelijk protest vóór de aanvang van de Diensten, of zodra de Diensten effectief starten, worden deze Algemene Voorwaarden als uitdrukkelijk aanvaard beschouwd. Afwijkende of aanvullende voorwaarden van de Clïënt-Ondernemer zijn enkel van toepassing als zij vooraf schriftelijk aan de Dienstverlener worden bezorgd én door de Dienstverlener vooraf schriftelijk worden aanvaard.

Precontractuele informatie

Informatie vóór de start van de Diensten

Vóór de start van de eerste Sessie of van de eerste fase van een Traject informeert de Dienstverlener de Clïënt op duidelijke wijze over de aard van de Dienst, het toepasselijke tarief, de voorziene vorm van begeleiding, de praktische afspraken, de betaling, de annulatievoorwaarden en de overige relevante modaliteiten. Deze informatie wordt meegedeeld via mondelinge communicatie, via de website, via e-mail, via de offerte of via andere gebruikelijke communicatiekanalen.

Instemming met tarief en werkwijze

De Clïënt aanvaardt het tarief en de werkwijze door de boeking of reservatie definitief te maken, door de offerte te aanvaarden, door de betaling uit te voeren of door de uitvoering van de Dienst te laten starten op het afgesproken moment.

Informatieplicht van de Clïënt

De Clïënt bezorgt tijdig alle relevante informatie die redelijkerwijze nodig is om de Diensten correct te kunnen organiseren en uitvoeren. Dit omvat onder meer de verwachtingen en doelstellingen van de begeleiding, relevante context die de begeleiding kan beïnvloeden, en praktische randvoorwaarden zoals beschikbaarheden, locatie en de gekozen vorm van de Dienst.

Afspraak boeken, bevestiging en herroepingsrecht

Afspraak boeken en aanvraag

De Clïënt kan de Diensten aanvragen via de website, via e-mail, telefonisch of mondeling. Een aanvraag geldt in beginsel als een verzoek tot reservatie en houdt op zichzelf nog geen definitieve bevestiging van een traject of verdere samenwerking in.

De Clïënt kan eerst een kort telefonisch kennismakingsgesprek aanvragen. Dit gesprek heeft een verkennend en vrijblijvend karakter en is bedoeld om na te gaan of verdere begeleiding zinvol en passend is.

Totstandkoming van de overeenkomst

De Clïënt kan eerst een kort telefonisch kennismakingsgesprek aanvragen. Dit gesprek heeft een verkennend en vrijblijvend karakter en houdt geen reservatie of verbintenis tot het volgen van een intakegesprek of traject in. Indien de Clïënt na het telefonisch kennismakingsgesprek een betalend intakegesprek met stressprofielanalyse wenst te boeken, bevestigt de Dienstverlener deze aanvraag afzonderlijk. De overeenkomst met betrekking tot het intakegesprek komt tot stand zodra de Dienstverlener de aanvraag bevestigt. Het intakegesprek wordt vooraf gefactureerd en moet volledig betaald zijn vóór het intakegesprek plaatsvindt. Het RESE7 1:1 transformatietraject of een andere verdere Dienst komt niet automatisch tot stand door het volgen van het intakegesprek. Wanneer de Clïënt op het einde van het intakegesprek beslist om met het traject te starten, wordt de overeenkomst voor het volledige traject afzonderlijk aan de Clïënt voorgelegd. Deze overeenkomst komt tot stand zodra de Clïënt en de Dienstverlener deze overeenkomst ondertekenen. De Dienstverlener factureert het volledige trajectbedrag overeenkomstig de bepalingen onder "Tarieven en betaalwijze". Het bedrag dat de Clïënt reeds heeft betaald voor het intakegesprek met stressprofielanalyse wordt op het volledige trajectbedrag in mindering gebracht.

Offerte en bevestiging

De Dienstverlener kan werken met offertes, betalingsuitnodigingen, bevestigingsmails of andere schriftelijke of digitale bevestigingen. De Clïënt aanvaardt het toepasselijke tarief, de duur, de opbouw en de werkwijze door de offerte of bevestiging schriftelijk of digitaal te aanvaarden en de reservatie definitief te maken volgens de meegedeelde betalingsmodaliteiten.

Herroepingsrecht bij de Clïënt-Consument

Wanneer de overeenkomst met een Clïënt die als Consument handelt op afstand wordt gesloten, beschikt de Clïënt-Consument over een herroepingsrecht van veertien kalenderdagen overeenkomstig artikel VI.47 e.v. van het Wetboek van economisch recht. Wanneer de Clïënt-Consument uitdrukkelijk verzoekt om de uitvoering van het intakegesprek, een sessie, een traject of een andere Dienst te laten starten vóór het einde van de herroepingstermijn, erkent de Clïënt-Consument dat hij bij herroeping een evenredig bedrag verschuldigd is voor de reeds uitgevoerde prestaties en dat het herroepingsrecht kan vervallen zodra de Diensten volledig zijn uitgevoerd overeenkomstig artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht.

Modelformulier voor herroeping

Het modelformulier voor herroeping is beschikbaar via de FOD Economie en kan op verzoek worden bezorgd.

Tarieven en betaalwijze

Geen tussenkomst van de ziekenkas

De Diensten van de Dienstverlener geven in beginsel geen recht op tussenkomst of terugbetaling door de ziekenkas of een andere publieke of private terugbetalingsregeling, tenzij de Clïënt zelf aantoonst dat voor een specifieke situatie een uitzondering geldt. De Clïënt draagt hiervoor zelf de verantwoordelijkheid.

Tarieven en intakegesprek

De toepasselijke tarieven worden vooraf meegedeeld via de website, mondeling, via e-mail of via de offerte. Het telefonisch kennismakingsgesprek van ongeveer vijftien minuten is vrijblijvend en kosteloos. Dit gesprek houdt geen reservatie of opstart van een traject in. Wanneer de Clïënt na het telefonisch kennismakingsgesprek een intakegesprek met stressprofielanalyse wenst te boeken, bedraagt de prijs van dit intakegesprek honderdvijftig euro (€ 150,00), exclusief btw, behoudens schriftelijk anders overeengekomen. De Dienstverlener maakt hiervoor vooraf een factuur op. Deze factuur moet volledig betaald zijn vóór het intakegesprek plaatsvindt. Indien de factuur niet tijdig is betaald, kan de Dienstverlener het intakegesprek uitstellen of annuleren. Wanneer de Clïënt op het einde van het intakegesprek beslist om met het RESE7 1:1 transformatietraject te starten, bedraagt de prijs van het volledige traject drieduizend euro (€ 3.000,00), exclusief btw, behoudens schriftelijk anders overeengekomen. Het bedrag van honderdvijftig euro (€ 150,00), exclusief btw, dat de Clïënt reeds voor het intakegesprek heeft betaald, wordt in mindering gebracht op de prijs van het volledige traject. Bijgevolg bedraagt het nog te factureren saldo tweeduizend achthonderdvijftig euro (€ 2.850,00), exclusief btw, behoudens wanneer partijen schriftelijk een andere betalingsregeling overeengekomen. De bedragen worden verhoogd met de toepasselijke btw, indien en voor zover btw verschuldigd is.

Betaling na kennismakingsgesprek

Wanneer de Clïënt op het einde van het intakegesprek beslist om met het traject te starten, ondertekenen de Clïënt en de Dienstverlener de overeenkomst voor het volledige traject. Na ondertekening van deze overeenkomst maakt de Dienstverlener een factuur op voor het nog verschuldigde saldo van tweeduizend achthonderdvijftig euro (€ 2.850,00), exclusief btw, behoudens wanneer partijen schriftelijk een andere betalingsregeling overeengekomen. De reeds betaalde prijs van het intakegesprek, zijnde honderdvijftig euro (€ 150,00), exclusief btw, wordt in mindering gebracht op het volledige trajectbedrag van drieduizend euro (€ 3.000,00), exclusief btw.

Betalingstermijn na kennismakingsgesprek

De factuur voor het intakegesprek met stressprofielanalyse moet volledig betaald zijn vóór het intakegesprek plaatsvindt. De factuur voor het resterende saldo van het traject wordt betaalbaar binnen de termijn die op de factuur of in de afzonderlijke trajectovereenkomst wordt vermeld.

Werkwijze, tijdstippen en duur van het traject

Werkwijze

De Dienstverlener levert de Diensten op professionele wijze en stemt de aanpak af op de hulpvraag van de Clïënt binnen de grenzen van de gekozen Dienst. De Dienstverlener bepaalt de concrete methodiek, inhoud en opbouw van de begeleiding binnen haar professionele autonomie.

Opbouw van het traject

Het traject verloopt in beginsel volgens de volgende structuur: een kort telefonisch kennismakingsgesprek, vervolgens een betalend intakegesprek met stressprofielanalyse, en daarna – indien de Clïënt beslist om verder te gaan – een verdere opbouw met onder meer nulmeting, doorbraaksessies, tussentijdse begeleiding, WhatsApp-ondersteuning, eindmeting en integratie- of eindgesprek. De exacte volgorde, intensiteit en timing kunnen in redelijkheid worden aangepast in functie van de hulpvraag en de voortgang van de Clïënt.

Evaluatie en feedbackmoment

Op het einde van het traject wordt in beginsel een evaluatie- en feedbackmoment voorzien, met aandacht voor de voortgang, de integratie van de begeleiding en de verdere aandachtspunten.

Tijdsduur van het traject

Hoewel het traject inhoudelijk gericht kan zijn op een transformatieperiode van ongeveer drie maanden, geldt contractueel dat het traject in beginsel een maximale duurtijd heeft van vier maanden vanaf het kennismakingsgesprek, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Planning van sessies

De concrete timing van de sessies wordt onderling besproken. De Dienstverlener en de Cliënt stemmen de volgende sessie telkens in onderling overleg af. De Dienstverlener behoudt het recht om, in functie van de praktische haalbaarheid en de kwaliteit van het traject, redelijke grenzen te stellen aan de frequentie en spreiding van de sessies.

WhatsApp-ondersteuning

Wanneer WhatsApp-ondersteuning deel uitmaakt van het traject, geldt dit uitsluitend als tussentijdse ondersteuning binnen de begeleiding en niet als noodlijn, permanente beschikbaarheid, crisisopvang of medische spoeddienst.

Aard van de Diensten en afbakening van de begeleiding

Coaching, begeleiding en educatief karakter

De Diensten van de Dienstverlener situeren zich binnen coaching, begeleiding, educatie, kennisoverdracht, zenuwstelselregulatie, stressrelease en aanverwante methodieken. De Diensten hebben een begeleidend, preventief, informatief en ontwikkelingsgericht karakter en mogen niet worden beschouwd als medische, psychiatrische, psychotherapeutische of klinisch psychologische behandeling.

Geen erkenning als psycholoog of sociaal werker

Tenzij uitdrukkelijk anders en wettelijk correct vermeld, treedt de Dienstverlener niet op als erkend psycholoog, arts, psychiater, psychotherapeut, sociaal werker of andere gereguleerde zorgverstrekker. De Diensten mogen niet in die zin worden geïnterpreteerd en scheppen geen verwachtingen van diagnostiek, behandeling, genezing of therapeutische zorg zoals die binnen gereguleerde gezondheidsberoepen wordt aangeboden.

Geen medische of therapeutische dienstverlening

De Diensten zijn niet gericht op het stellen van diagnoses, het behandelen van medische of psychiatrische aandoeningen, het vervangen van medische of psychologische zorg, of het nemen van beslissingen die voorbehouden zijn aan gereguleerde zorgverleners. De Cliënt en, waar van toepassing, de Deelnemer blijven zelf verantwoordelijk om tijdig een arts, psycholoog, psychotherapeut, psychiater of andere bevoegde zorgverstrekker te raadplegen wanneer de aard van de klachten, symptomen of hulpvraag dat vereist.

Metingen, analyses en rapporten

Alle metingen, analyses, stressprofielen, nulmetingen, eindmetingen, reflecties, verslagen, rapporten en andere schriftelijke of mondelinge terugkoppelingen van de Dienstverlener hebben uitsluitend een informatief, coachend en begeleidend karakter. Zij mogen niet worden beschouwd als medische, psychologische, psychiatrische, therapeutische of diagnostische evaluaties en kunnen niet in de plaats worden gesteld van een formele beoordeling door een erkend arts, psycholoog, psychiater, psychotherapeut of andere gereguleerde zorgverstrekker.

Opleidingen, workshops en kennisoverdracht

Toepassingsgebied

De Dienstverlener kan opleidingen, vormingen, workshops, lessen, lezingen en andere vormen van kennisoverdracht aanbieden aan ondernemingen, organisaties, instellingen, scholen, opleidingsverstrekkers en andere opdrachtgevers.

Aard van de opleidingen

Deze opleidingen en workshops hebben uitsluitend een educatief, preventief, reflectief of ontwikkelingsgericht karakter. Zij zijn bedoeld om kennis, inzichten, technieken en handvatten aan te reiken over thema's zoals communicatie, conflictmanagement, psychologie, gesprekstechnieken, stress, zelfregulatie, interactie of aanverwante onderwerpen. Zij vormen geen individuele therapie, geen medische begeleiding en geen psychologische behandeling.

Verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

Wanneer een opleiding of workshop wordt georganiseerd in opdracht van een onderneming, organisatie, instelling of andere opdrachtgever, blijft die opdrachtgever verantwoordelijk voor: (i) de correcte omschrijving van de opdracht en de doelgroep; (ii) de praktische organisatie, tenzij anders overeengekomen; (iii) de geschiktheid van de deelnemers voor de opleiding of workshop; (iv) de interne opvolging van de deelnemers na afloop, voor zover relevant.

Geen individuele hulpverlening tijdens opleidingen

De Dienstverlener is tijdens opleidingen, lessen, workshops of groepsactiviteiten niet gehouden tot individuele therapeutische begeleiding, crisisopvang, medische opvolging of psychologische behandeling van deelnemers. Eventuele persoonlijke vragen of reacties van deelnemers worden behandeld binnen de grenzen van de aard en context van de opleiding.

Groepsessies stressrelease

Aard van de groepsessies

De Dienstverlener kan groepsessies stressrelease organiseren in kleine of grotere groepen, fysiek of online. Deze sessies maken gebruik van methodieken binnen coaching, stressrelease, lichaamsbewustzijn, zenuwstelselregulatie en aanverwante begeleidingsvormen.

Huidige en toekomstige groepsgrootte

Groepsessies kunnen plaatsvinden met een beperkt aantal deelnemers of met grotere groepen, afhankelijk van de concrete formule, de praktische organisatie en de doelstelling van de sessie.

Grenzen van de begeleiding

Groepsessies stressrelease zijn geen medische, psychiatrische, psychotherapeutische of klinisch psychologische behandeling. De Dienstverlener biedt tijdens deze sessies geen individuele therapie of crisisopvang aan en kan niet instaan voor eenzelfde mate van individuele opvolging als in één-op-één begeleiding.

Eigen verantwoordelijkheid van deelnemers

Elke deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor het bewaken van zijn of haar eigen grenzen en voor het tijdig melden van relevante fysieke, mentale of emotionele kwetsbaarheden wanneer deze redelijkerwijze van belang kunnen zijn voor de veilige deelname aan de sessie. De Dienstverlener mag deelname weigeren, onderbreken of beperken wanneer zij redelijkerwijze oordeelt dat de context, de toestand van een deelnemer of de groepsdynamiek dit vereist.

Verantwoordelijkheden van de Cliënt en de Deelnemer

Tijdige en correcte informatie

De Cliënt en, waar van toepassing, de Deelnemer bezorgen tijdig alle informatie die redelijkerwijze nodig is om de Dienst correct, veilig en passend te organiseren of uit te voeren.

Eigen inschatting en gepaste hulp

De Cliënt en de Deelnemer blijven zelf verantwoordelijk om in te schatten of deelname aan coaching, een traject, een groepsessie, een opleiding of een workshop passend is voor hun situatie. Wanneer sprake is van ernstige psychische, psychiatrische, medische of andere gezondheidsproblemen, blijven zij zelf verantwoordelijk om gepaste gespecialiseerde hulp in te schakelen.

Professionele context bij opleidingen

Wanneer de Cliënt een onderneming, organisatie of andere professionele opdrachtgever is, staat deze er ook voor in dat de deelnemers passend worden geselecteerd en geïnformeerd in functie van de aard van de opleiding, workshop of groepsessie.

Gedrag en communicatie tijdens de sessies

Professionele en respectvolle houding

De Dienstverlener verwacht dat de Cliënt zich tijdens de Sessies correct, respectvol en in lijn met de professionele context van coaching en begeleiding opstelt. De Cliënt vermijdt gedrag dat de begeleiding of de veiligheid, rust en waardigheid van de betrokkenen ondermijnt.

Veiligheid en ingrijpen tijdens de sessie

Wanneer de Dienstverlener oordeelt dat de omstandigheden de begeleiding niet veilig of niet werkbaar maken, kan de Dienstverlener de Sessie onderbreken of beëindigen. De Dienstverlener beoordeelt dit redelijk en in functie van de concrete situatie.

Actieve deelname en inzet van de Cliënt

De Cliënt erkent dat de werking en mogelijke impact van de Diensten mede afhangen van actieve deelname, bereidheid tot samenwerking, persoonlijke inzet, lichamelijke en mentale toestand, traumasresponsen en andere individuele factoren. Wanneer de Cliënt een afgesproken opdracht, reflectie of voorbereiding niet of onvoldoende heeft opgenomen, gaat de Sessie in principe door binnen het gereserveerde tijdslot.

Annulering, afwezigheid en laattijdigheid

Melding en kanaal

De Cliënt meldt elke annulering of verzoek tot wijziging zo snel mogelijk via e-mail, telefoon of een ander afgesproken communicatiekanaal.

Laattijdige aankomst

Wanneer de Cliënt te laat op de afspraak verschijnt, blijft het voorziene einduur behouden. Laattijdige aankomst verlengt de Sessie niet. Wanneer de Cliënt zo laat komt dat de Sessie redelijkerwijze niet meer op een zinvolle manier kan plaatsvinden, geldt de afspraak als vervallen en blijft de prijs verschuldigd.

Annulering binnen 24 uur

Wanneer de Cliënt een Sessie minder dan vierentwintig uur vóór het afgesproken tijdstip annuleert, vervalt de betrokken sessie en blijft de prijs van die sessie of dat trajectonderdeel verschuldigd. Dezelfde regel geldt wanneer de Cliënt de sessie te laat opzegt of zonder geldige reden niet aanwezig is.

No show

Wanneer de Cliënt niet opdaagt op het afgesproken tijdstip zonder tijdige annulering, geldt dit als no-show en vervalt de betrokken sessie. De prijs blijft verschuldigd.

Verplaatsing van een sessie

Per traject is maximaal één kosteloze verplaatsing van een sessie mogelijk, op voorwaarde dat de Cliënt deze verplaatsing meer dan vierentwintig uur vóór het afgesproken tijdstip aanvraagt. Elke bijkomende verplaatsing, of elke verplaatsing die minder dan vierentwintig uur vooraf wordt gevraagd, kan door de Dienstverlener worden geweigerd of behandeld worden volgens de regels inzake laattijdige annulering.

Overmacht en ziekte

Wanneer de Cliënt door plotse en aantoonbare overmacht niet kan deelnemen, meldt hij dit zo snel mogelijk aan de Dienstverlener. In geval van ziekte kan de Dienstverlener vragen dat een medisch attest of een gelijkwaardig bewijsstuk wordt bezorgd. Enkel wanneer de Dienstverlener de overmachtssituatie redelijkerwijze aanvaardt en een alternatief praktisch haalbaar is, kan een sessie worden verplaatst. Dit leidt niet automatisch tot terugbetaling.

Vroegtijdige stopzetting van het traject

Stopzetting door de Cliënt

Wanneer de Cliënt het traject vroegtijdig stopzet, onderbreekt of niet verderzet, blijft het volledige trajectbedrag verschuldigd. De Cliënt aanvaardt dat de prijs niet enkel betrekking heeft op de effectief genoten sessies, maar ook op de gereserveerde capaciteit, voorbereiding, opbouw, opvolging en beschikbaarheid van de Dienstverlener.

Geen terugbetaling van reeds betaalde bedragen

Reeds betaalde bedragen zijn bij vroegtijdige stopzetting niet terugvorderbaar, behoudens dwingend recht.

Vertrouwelijkheid, beroepsgeheimachtige omkadering en NDA

Vertrouwelijkheid van de begeleiding

Alles wat tijdens sessies, gesprekken, analyses, evaluaties en andere contactmomenten wordt gedeeld, wordt door de Dienstverlener vertrouwelijk behandeld binnen de grenzen van de wet en de aard van de begeleiding.

Gevoelige persoonlijke informatie

De Cliënt erkent dat tijdens de begeleiding zeer persoonlijke, emotionele en gevoelige informatie aan bod kan komen. De Dienstverlener behandelt deze informatie met de nodige discretie en verwacht van de Cliënt dezelfde terughoudendheid ten aanzien van de inhoud, methodiek, documenten en communicatie van het traject.

Geen verspreiding van vertrouwelijke inhoud

De Cliënt onthoudt zich ervan om de inhoud van sessies, gebruikte werkvormen, materialen, interne documenten, persoonlijke analyses, rapporten of andere vertrouwelijke informatie van de Dienstverlener zonder toestemming te verspreiden, te publiceren, te reproduceren of aan derden mee te delen, behoudens wanneer dit wettelijk verplicht zou zijn.

Contractuele geheimhoudingsverbintenis

Deze vertrouwelijkheidsregeling geldt als een contractuele geheimhoudingsverbintenis tussen de Dienstverlener en de Cliënt voor alle informatie die in het kader van het traject wordt gedeeld en die redelijkerwijze als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

Intellectuele eigendom en eigendom van documenten

Eigendom van methodiek en materialen

Alle door de Dienstverlener gebruikte of ter beschikking gestelde methodieken, modellen, oefeningen, schema's, trajectopbouwen, reflectiedocumenten, analyses, rapporten, werkbladen, formulieren, teksten en andere materialen blijven de exclusieve intellectuele eigendom van de Dienstverlener, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Beperkt gebruik door de Cliënt

De Cliënt mag deze materialen uitsluitend gebruiken voor eigen persoonlijke begeleiding en mag ze niet verspreiden, reproduceren, commercialiseren, delen met derden of op enige andere wijze hergebruiken buiten het kader van de eigen coaching.

Externe samenwerking en inschakeling van derden

Samenwerking met derden

De Dienstverlener kan voor de organisatie of uitvoering van bepaalde Diensten samenwerken met derden, zoals een locatie-uitbater, technische dienstverlener of organisatorische partner. De Dienstverlener blijft in principe het aanspreekpunt voor de Cliënt voor de Diensten die onder deze Algemene Voorwaarden worden geleverd.

Beperking van verantwoordelijkheid voor derden

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de zorgvuldige uitvoering van de eigen Diensten binnen de overeengekomen grenzen. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden die buiten de feitelijke controle van de Dienstverlener vallen, zoals technische storingen bij externe platformen, organisatorische fouten van een locatie of fouten van andere zelfstandige dienstverleners die geen deel uitmaken van de eigen prestaties van de Dienstverlener.

Onvoorziene omstandigheden en overmacht

Overmacht

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering van verplichtingen wanneer dit het gevolg is van overmacht, zijnde een onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis buiten de wil van de Dienstverlener die de uitvoering tijdelijk of definitief onmogelijk maakt.

Gevolgen van overmacht

In dat geval brengt de Dienstverlener de Cliënt zo snel mogelijk op de hoogte en zoeken partijen, waar redelijk, naar een praktische oplossing zoals verplaatsing of een alternatief moment. Wanneer uitvoering definitief onmogelijk blijkt, vervallen de betrokken verplichtingen voor het onmogelijk geworden deel, zonder schadevergoeding, behoudens wat dwingend recht anders bepaalt.

Aansprakelijkheid en klachtenregeling

Beperking van aansprakelijkheid

De Dienstverlener is enkel aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare fout van de Dienstverlener bij de uitvoering van de Diensten.

Geen aansprakelijkheid voor indirecte schade

Voor zover wettelijk toegestaan is de Dienstverlener niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade of gevolgschade, zoals gemiste kansen, reputatieschade, bijkomende kosten, verlies van inkomsten, of gevolgen die voortvloeien uit beslissingen die de Cliënt neemt naar aanleiding van de begeleiding.

Inspanningsverbintenis

De Diensten van de Dienstverlener worden geleverd als een inspanningsverbintenis en niet als een resultaatsverbintenis. De Dienstverlener verbindt zich ertoe haar prestaties zorgvuldig, professioneel en met de nodige aandacht uit te voeren, binnen de grenzen van de gekozen Dienst, de context en de redelijke verwachtingen die daarbij horen.

Geen garantie op resultaat

De Dienstverlener garandeert geen specifieke uitkomst, geen bepaald effect, geen genezing, geen gedragsverandering, geen duurzame emotionele of lichamelijke verbetering, geen oplossing van conflicten en geen concreet professioneel, relationeel of persoonlijk resultaat. De mogelijke impact van de Diensten hangt mee af van de context, de inzet, de openheid, de toestand en de individuele factoren van de Cliënt of Deelnemer.

Geen BA-verzekering vermeld

De Cliënt erkent dat de Dienstverlener geen afzonderlijke burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering vermeldt als onderdeel van de contractuele omkadering van deze Diensten. Binnen de grenzen van het toepasselijke recht aanvaardt de Cliënt dat de aansprakelijkheid van de Dienstverlener beperkt blijft zoals in deze Algemene Voorwaarden omschreven.

Grenzen van exonерatie

Een beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet wanneer en in de mate dat zij door dwingend recht niet is toegelaten. De Dienstverlener kan zich niet bevrijden van aansprakelijkheid voor opzettelijke fout of voor fout die het leven of de fysieke integriteit van een persoon aantast. Voor Cliënten die als consument handelen gelden bovendien de dwingende beperkingen van het consumentenrecht.

Klachtenregeling voor de Cliënt-Consument

De Cliënt die als Consument handelt kan klachten over de uitvoering van de Diensten schriftelijk of per e-mail indienen via de contactgegevens van de Dienstverlener. De klacht bevat minstens een duidelijke omschrijving van het bezwaar en, waar mogelijk, de relevante datum of het betrokken trajectonderdeel. De Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de klacht en geeft zo snel als redelijkerwijze mogelijk een inhoudelijke reactie met het oog op een oplossing, conform artikel XVI.3 van het Wetboek van economisch recht.

Klachtenregeling voor de Cliënt-Ondernemer

De Cliënt die als Ondernemer handelt meldt klachten over de uitvoering van de Diensten of over het geleverde werk binnen een redelijke termijn, bij voorkeur onmiddellijk na vaststelling, schriftelijk of per e-mail aan de Dienstverlener. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de aangevoerde gebreken of bezwaren en de elementen die de Cliënt-Ondernemer daarvoor relevant acht.

Schuldinvordering en betaling

Betaling en facturatie

De Cliënt betaalt de prijs van de Diensten volgens de afgesproken modaliteiten. Wanneer de Dienstverlener factureert, gebeurt dit na de sessie, volgens de offerte of volgens een afgesproken betalingsmoment binnen het traject.

Cliënt-Consument, betaling en invordering

Bij niet-tijdige betaling verzendt de Dienstverlener eerst een kosteloze betalingsherinnering. De Cliënt-Consument beschikt vervolgens over een wettelijke wachtermijn van veertien (14) kalenderdagen, te rekenen vanaf de derde werkdag na de verzending van de betalingsherinnering. Wanneer de betalingsherinnering elektronisch wordt verzonden, begint deze termijn te lopen vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering werd verzonden. Indien de betaling na het verstrijken van deze wachtermijn uitblijft, is de Cliënt-Consument van rechtswege een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, berekend op het nog verschuldigde factuurbedrag als volgt: (i) een forfaitaire vergoeding van twintig euro (€ 20,00) wanneer het verschuldigde bedrag niet hoger is dan honderdvijftig euro (€ 150,00); (ii) een forfaitaire vergoeding van dertig euro (€ 30,00), vermeerderd met tien procent (10%) van het verschuldigde bedrag boven honderdvijftig euro (€ 150,00), wanneer het verschuldigde bedrag hoger is dan honderdvijftig euro (€ 150,00) en niet hoger is dan vijfhonderd euro (€ 500,00); (iii) een forfaitaire vergoeding van vijfenzeftig euro (€ 65,00), vermeerderd met vijf procent (5%) van het verschuldigde bedrag boven vijfhonderd euro (€ 500,00), wanneer het verschuldigde bedrag hoger is dan vijfhonderd euro (€ 500,00), met een maximum van tweeduizend euro (€ 2.000,00). De Dienstverlener kan daarnaast de uitvoering van zijn verplichtingen opschorten zolang de Cliënt-Consument in gebreke blijft met de betaling van één of meerdere opeisbare facturen.

Cliënt-Ondernemer, betaling en invordering

Voor de Cliënt die als Ondernemer handelt geldt een betalingstermijn van vijftien kalenderdagen na factuurdatum, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Bij laattijdige betaling is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een moratoire interest verschuldigd overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, aan de rentevoet die geldt voor het semester waarin de factuur wordt uitgeschreven. Daarnaast is de Cliënt-Ondernemer een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van tien procent van het factuurbedrag, met een minimum van tweehonderdvijftig euro.

Verwerking van persoonsgegevens

Toepassing en doeleinden

De Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens van de Cliënt in het kader van de organisatie, planning, uitvoering, opvolging en facturatie van de Diensten. De verwerking gebeurt in overeenstemming met de AVG/GDPR en de toepasselijke Belgische regelgeving.

Gevoelige informatie

Wanneer in het kader van coaching gevoelige of persoonlijke informatie wordt gedeeld, verwerkt de Dienstverlener deze informatie uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de begeleiding, de opvolging, de organisatie van het traject of de wettelijke verplichtingen die op haar rusten.

Beveiliging en toegang

De Dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen om vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van persoonsgegevens te waarborgen. Alleen personen die deze gegevens redelijkerwijze nodig hebben voor hun opdracht krijgen toegang.

Delen met derden

De Dienstverlener deelt persoonsgegevens niet met derden, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, voor wettelijke verplichtingen, of wanneer de Cliënt hiervoor vooraf en uitdrukkelijk toestemming geeft.

Rechten van de Cliënt

De Cliënt kan de rechten uitoefenen voorzien in de GDPR, waaronder inzage, verbetering, verwijdering, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid, via de contactgegevens van de Dienstverlener. Klachten over de verwerking kan de Cliënt richten aan de Dienstverlener en, indien nodig, aan de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Bevoegdheid

Cliënt-Consument

De Cliënt die als Consument handelt kan geschillen voorleggen aan de territoriaal bevoegde rechtbank overeenkomstig artikel 624, 1°, 2° en 4° van het Gerechtelijk Wetboek.

Cliënt-Ondernemer

Geschillen met een Cliënt die als Ondernemer handelt vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Ondernemingsrechtbank van het arrondissement waar de Dienstverlener is gevestigd, tenzij dwingende wetgeving anders voorschrijft.