



## Algemene Voorwaarden Jeanette van Rookhuizen

Vertrouwen is één van mijn kernwaarden. Ik ga er dan ook in onze samenwerking graag vanuit dat er sprake is van wederzijds vertrouwen. Een man, een man, een woord, een woord. Dat soort werk. Een mondelinge afspraak is ook een afspraak en daar kunnen we beiden van op aan.

Omdat ook ik wel een paar keer mijn neus heb gestoten, leg ik toch een paar dingen vast in deze algemene voorwaarden. Zodat we misverstanden voorkomen.

1. Als je “ja” zegt tegen een offerte of een mondeling voorstel van mij, hebben we een mondelinge overeenkomst. Zo eenvoudig kan het gelukkig ook zijn. En als jij op het moment dat je “ja” zegt voor een organisatie werkt, dan geldt de overeenkomst als overeenkomst met die organisatie.
2. Om het ook voor de juristen in onze wereld helder te houden zal ik je vragen de offerte / het voorstel en de voorwaarden te ondertekenen. Dat mag ook door een bevestigende e-mail te sturen.
3. Als je met mij een overeenkomst hebt, dan heb je die met mij. Je mag er dus op vertrouwen dat ik zelf de opdracht uitvoer. Ik ga er namelijk vanuit dat dat de reden is waarom je voor mij hebt gekozen 😊
4. Ik stuur de factuur voor de totale opdracht aan het begin van het traject. Als we hier iets anders over afspreken, dan staat dat of in de offerte of in de bevestiging. Jij betaalt de factuur binnen twee weken. Hiervoor gelden verder al die gebruikelijke zaken van in gebreken zijn etc. Ik hoop alleen dat we het daar verder nooit over hoeven te hebben. Als je in delen wilt betalen (bijvoorbeeld in verband met boekjaren) dan kan dat mits we daar vooraf een duidelijke afspraak over hebben gemaakt.
5. Als er tijdens een traject wijzigingen zijn bespreken we dat samen, ook de financiële consequenties. Als we het er samen over eens zijn, kunnen we de prijs aanpassen, zowel omhoog als omlaag.
6. We spreken in de offerte duidelijk af wie van ons wat doet. Meestal is dat als volgt: ik verzorg de training en/of de coaching, de materialen, de voorbereiding en de afstemming. Jij zorgt voor een geschikte locatie en de catering.
7. In de offerte staat een doorlooptijd, de tijd die nodig is om het hele traject goed te kunnen doorlopen. Die periode kan altijd wat uitlopen, dat snap ik. Ik ken de praktijk maar al te goed. Maar: van uitstel komt te vaak afstel. En daarom hanteer ik de volgende regel voor uitloop van een traject: een traject kan (kosteloos) met maximaal 50% van de doorlooptijd uitlopen. Dus een traject van 1 jaar ronden we maximaal binnen 1,5 jaar af. Na deze verlengde doorlooptijd van 150% vervallen mijn verplichtingen en beschouw ik de opdracht als afgedaan.

8. Mocht je de opdracht willen annuleren of afspraken willen verzetten, dat vind ik jammer, maar dat kan natuurlijk wel. Houdt daarbij wel rekening met het volgende:
- a. Laat mij even via een email weten dat je wilt annuleren of verzetten.
  - b. Gaat het om een 1 op 1 coach afspraak dan geldt het volgende:
    - i. Als een afspraak een keer vervalt, dat kan. We plannen dan gewoon een nieuwe afspraak.
    - ii. Vervalt een afspraak voor de tweede keer binnen 1 coach traject, dan geldt het volgende: als je meer dan 48 uur van te voren afzegt, breng ik geen kosten in rekening. Zeg je tussen de 48 en 24 uur van te voren af, dan reken ik 50% van de kosten. Zeg je minder dan 24 uur van te voren af, dan reken ik 100% van de kosten. Dat geldt vanaf de tweede keer en voor elke volgende keer dat je een afspraak afzegt.
    - iii. Wil je een coach traject volledig annuleren dan geldt het volgende: Als een traject al gestart is, vindt er geen terugbetaling plaats. Als een traject nog niet gestart is, kan je tot 1 maand voor de start kosteloos annuleren. Wil je tussen 1 maand en 2 weken voor de start annuleren, dan breng ik 50% van de kosten in rekening. Annuleer je minder dan 2 weken voor de start, dan reken ik 100% van de kosten.
  - c. Gaat het om een in company (trainings)traject, dan geldt het volgende:
    - i. Een keer een trainingsdag verzetten, dat kan. We plannen dan gewoon een nieuwe dag.
    - ii. Wil je een trainingsdag voor de tweede keer binnen 1 traject verzetten, dan geldt het volgende: als je meer dan 2 weken van te voren verzet, breng ik geen kosten in rekening. Verzet je de dag tussen de 2 weken en 2 week van te voren, dan reken ik 50% van de kosten. Verzet je de dag / zeg je de dag af minder dan 1 week van te voren, dan reken ik 100% van de kosten. Dat geldt vanaf de tweede keer en voor elke volgende keer dat je een meeting verzet of afzegt.
    - iii. Wil je een traject volledig annuleren dan geldt het volgende: Als een traject al gestart is, vindt er geen terugbetaling plaats. Als een traject nog niet gestart is, kan je tot 1 maand voor de start kosteloos annuleren. Wil je tussen 1 maand en 2 weken voor de start annuleren, dan breng ik 50% van de kosten in rekening. Annuleer je minder dan 2 weken voor de start, dan reken ik 100% van de kosten.
  - d. Gaat het om een eenmalige meeting, workshop of dag, een open training, bootcamp of retreat, in-company of via open inschrijving, dan geldt:
    - i. Wil je je deelname verschuiven naar een volgende keer? Dat kan tot 1 maand voor de meeting, workshop etc. kosteloos. Als je de factuur al betaald hebt, geldt die betaling voor de volgende keer. Als je de factuur nog niet betaald hebt, maar al wel ontvangen, dan mag je deze betalen en geldt die betaling voor de volgende deelname. Heb je nog geen factuur ontvangen? Dan stuur ik je vóór de volgende deelname de factuur toe. Wil j

ii. Wil je je deelname annuleren? Dat kan tot 2 maanden van te voren kosteloos. Annuleer je tussen 2 maanden en 1 maand van te voren, dan breng ik 50% van de kosten in rekening. Annuleer je minder dan 1 maand van te voren, dan reken ik 100% van de kosten.

9. Je mag er van uitgaan dat ik altijd mijn stinkende best doe. Voor, tijdens en na trajecten. Die reputatie heb ik en die houd ik graag in ere. Toch moet ik hier even vermelden dat ik niet/nooit aansprakelijk ben voor schade door of voor de uitkomst van mijn geleverde diensten.
10. Ik claim géén auteursrecht op de door mij geleverde materialen. Ik heb het ook niet allemaal zelf bedacht. En ik vind het veel belangrijker dat jij je volledig vrij voelt om de kennis en de inzichten die je opdoet zo veel mogelijk te delen met anderen. Dus voel je vrij om formats, werkboeken etc. te kopiëren, te hergebruiken en te delen. Ik stel wel het erg op prijs als je daarbij vermeld (bijvoorbeeld door mijn beeldmerk en logo) dat je het bij mij geleerd hebt.