

Algemene Voorwaarden Innerlijke Kracht Training & Coaching

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag onder depotnummer 68425015

Artikel 1: Definities

- 1.1. Deze **Algemene Trainingsvoorwaarden** zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Innerlijke Kracht Training & Coaching (hierna te noemen: Innerlijke Kracht) en de Opdrachtgever van trainingen en andere vormen van opleiding, onderwijs en diensten (hierna te noemen Opdrachtgever).
- 1.2. Onder **Opdrachtgever** wordt verstaan iedere natuurlijk of rechtspersoon waarmee Innerlijke Kracht een overeenkomst sluit tot het verzorgen van Trainingen, ongeacht of Opdrachtgever zelf, of een derde deelneemt aan de training.
- 1.3. Onder **Deelnemer** wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan de Training deelneemt. De deelnemer kan ook Opdrachtgever zijn.
- 1.4. Onder **Open Training** wordt verstaan een door Innerlijke Kracht georganiseerde training waar individuele personen zich voor kunnen aanmelden.
- 1.5. Onder **Overige Training** wordt verstaan een training die niet onder de definitie zoals genoemd in lid 1.4 valt.
- 1.6. Onder **Overeenkomst/opdrachtbevestiging** wordt verstaan elke afspraak tussen Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever tot het verlenen van diensten door Innerlijke Kracht ten behoeve van de Opdrachtgever.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1. De algemene voorwaarden van Innerlijke Kracht zijn van toepassing en bindend voor alle overeenkomsten waarbij Innerlijke Kracht diensten aanbiedt of levert.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Innerlijke Kracht derden worden betrokken.
- 2.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig en bindend, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Innerlijke Kracht zijn overeengekomen.
- 2.4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Innerlijke Kracht deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Innerlijke Kracht en Opdrachtgever treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 2.6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten en vervolgovereenkomsten van Opdrachtgever.

Artikel 3: Toepasselijke gedragsregels en reglementen

- 3.1. Innerlijke Kracht houdt de Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang en geeft hem gedurende de uitvoering van het werk zoveel mogelijk inzicht op en informatie over proces en advisering.
- 3.2. Innerlijke Kracht handelt conform de beroepsethiek en gedragsregels voor training en coaching. Deze ethische code is te vinden op de website.

Artikel 4: Totstandkoming overeenkomst Open Training

4.1. De overeenkomst komt tot stand doordat de Opdrachtgever een inschrijfformulier van Innerlijke Kracht ondertekent óf door bevestiging door Innerlijke Kracht van diens per e-mail verzonden aanmelding.

Artikel 5: Annulering Open Training

5.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst geldt er voor de Opdrachtgever een bedenktijd van 14 dagen. Dit geldt niet voor op maat gemaakt diensten en niet wanneer de Deelnemer binnen deze periode al aan de opleiding of training heeft deelgenomen.

5.2. De Opdrachtgever heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een Training te annuleren per aangetekend verzonden brief of per door Innerlijke Kracht bevestigde e-mail.

5.3. De Opdrachtgever kan de training tot 21 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag schriftelijk per brief of per e-mail kosteloos annuleren.

5.4. Bij annulering per brief of per e-mail gelijk aan of korter dan 21 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag wordt 50% van de totale trainingsprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Eventueel teveel betaalde gelden worden zo spoedig mogelijk teruggestort.

5.5. Bij annulering per brief of per e-mail gelijk aan of korter dan 7 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag wordt de totale trainingsprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

5.6. Als de Deelnemer na de eerste trainingsdag de deelname beëindigt of om andere redenen niet aan de Training deelneemt, betaalt Opdrachtgever de volledige deelnamekosten, ook de eventueel nog openstaande termijnen van een gespreide betaling. De Deelnemer kan zich voor de duur van de gehele training laten vervangen door een ander, mits deze aan de toelatingseisen voor de betreffende training voldoet. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

5.7. Innerlijke Kracht heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - de Training te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever aan Innerlijke Kracht betaalde bedrag binnen vier weken.

Artikel 6: Betaling Open Training

6.1. Innerlijke Kracht brengt de deelnamekosten in rekening door middel van een factuur. De Opdrachtgever dient de deelnamekosten te voldoen uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de start van een training.

6.2. De reis-, overnachtings- en verblijfkosten zijn niet in de deelnamekosten inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders in de brochure van Innerlijke Kracht wordt vermeld.

6.3. De Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan Innerlijke Kracht te vergoeden.

Artikel 7: Totstandkoming overeenkomst Overige Training

7.1. Alle door Innerlijke Kracht gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Innerlijke Kracht is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Innerlijke Kracht is bevestigd.

7.2. De overeenkomst met betrekking tot het verzorgen en uitvoeren van een training of diensten komt tot stand door ondertekening door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging van Innerlijke Kracht. Er wordt ook een overeenkomst gesloten indien Innerlijke Kracht een tussen de Opdrachtgever en Innerlijke Kracht gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

7.3. De inhoud van de opdrachtbevestiging en eventuele bijbehorende offerte geldt als weergave van de overeenkomst.

7.4. Offertes zijn gebaseerd op de bij Innerlijke Kracht beschikbare informatie.

Artikel 8: Annulering Overige Training

8.1. Een training of deel van een training kan tot 14 dagen voor de afgesproken datum door Opdrachtgever kosteloos worden verplaatst naar een andere datum. Bij verplaatsing korter dan 14 dagen voor de afgesproken datum wordt 50% van de trainingskosten extra in rekening gebracht. Eventueel teveel betaalde gelden worden zo spoedig mogelijk teruggestort.

8.2. De Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Innerlijke Kracht.

8.3. Innerlijke Kracht behoudt zich het recht voor de training te annuleren. Opdrachtgever wordt hieromtrent met spoed op de hoogte gesteld. Innerlijke Kracht zal andere trainingsdata aanbieden. Alleen indien na onderling overleg geen andere data beschikbaar zijn, zal Innerlijke Kracht de door Opdrachtgever betaalde trainingskosten binnen 14 dagen restitueren.

Artikel 9: Betaling Overige Training

9.1. Na het ontvangen van de door Opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging stuurt Innerlijke Kracht een aanbetalingsfactuur van 20% van het totaalbedrag aan Opdrachtgever.

9.2. Opdrachtgever dient de aanbetalingsfactuur uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de training te voldoen. Indien die datum al verstreken is dan uiterlijk 14 dagen na factuurdatum.

9.3. Indien 14 dagen voor aanvang van de training niet de aanbetaling van de trainingskosten door Innerlijke Kracht is ontvangen, kan Innerlijke Kracht de training annuleren, zonder dat dit de Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van de volledige trainingskosten plus eventueel bijkomende kosten.

9.4. Na aanvang van de training vindt facturering maandelijks plaats aan de hand van de uitgevoerde werkzaamheden. Kosten van derden worden bij ontvangst van facturen van derden onmiddellijk doorbelast aan de opdrachtgever.

9.5. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Innerlijke Kracht aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.6. Het honorarium van Innerlijke Kracht bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door Innerlijke Kracht gewerkte tijdseenheid.

9.7. Alle honoraria zijn inclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van de Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden, tenzij anders vermeld in de overeenkomst.

9.8. Innerlijke Kracht behoudt zich het recht voor in overleg met de Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

9.9. Tenzij er sprake is van een tussen beide partijen overeengekomen vaste vergoeding voor een opdracht is Innerlijke Kracht verplicht om een adequate uren-en kostenverantwoording op verzoek van de Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen

9.10. Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan Innerlijke Kracht te vergoeden.

9.11. Ondertekening van de opdrachtbevestiging door Opdrachtgever leidt tot de verplichting tot betaling, ongeacht op welke manier de Deelnemers de training beëindigen of afronden.

9.12. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Innerlijke Kracht hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.

9.13. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur

Artikel 10: Incassokosten

10.1. Indien Innerlijke Kracht invorderingsmaatregelen treft tegen de Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van de Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen.

10.2. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

Artikel 11: Uitvoering van de overeenkomst

11.1. Iedere overeenkomst leidt voor Innerlijke Kracht tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij Innerlijke Kracht gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste inzicht en vermogen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Innerlijke Kracht zal de werkzaamheden uitvoeren zoals een deugdelijke beroepsuitoefening betaamt.

11.2. In alle gevallen waarin Innerlijke Kracht dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met de Opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.

11.3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Innerlijke Kracht aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Innerlijke Kracht worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Innerlijke Kracht zijn verstrekt, heeft Innerlijke Kracht het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

11.4. Innerlijke Kracht is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als Innerlijke Kracht is uit gegaan van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheden of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

11.5. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Innerlijke Kracht een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Innerlijke Kracht op. De Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. De Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Innerlijke Kracht de overeenkomst dient uit te voeren, overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor de Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

11.6. Wanneer Innerlijke Kracht de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal de Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Innerlijke Kracht aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

Artikel 12: Wijziging van de overeenkomst

12.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.

12.2. Indien Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Innerlijke Kracht zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

12.3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Innerlijke Kracht de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

12.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Innerlijke Kracht daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding of wijziging van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 13: Beëindiging van de Overeenkomst

13.1. Innerlijke Kracht is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan de Opdrachtgever, indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door de Innerlijke Kracht verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

13.2. Innerlijke Kracht is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan de Opdrachtgever, indien enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.

13.3. Zowel Innerlijke Kracht als de Opdrachtgever kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

13.4. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichtingen niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties door Innerlijke Kracht worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 14: Geheimhouding

14.1. Innerlijke Kracht is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van de Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de Opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Innerlijke Kracht draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.

14.2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Innerlijke Kracht zal dan ook aan niemand enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

14.3. Studiematerialen en overige cursusmaterialen zijn na afloop van de training eigendom van de cursist of opdrachtgever.

Artikel 15: Intellectuele eigendom

15.1. Het auteursrecht op de door Innerlijke Kracht uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, manuals, sheets, flipcharts, kaarten en welke andere in de training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij Innerlijke Kracht, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Innerlijke Kracht zullen door de Opdrachtgever noch de Deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

15.2. Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Innerlijke Kracht berust uitsluitend bij Innerlijke Kracht.

15.3. Innerlijke Kracht is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers of Deelnemers.

Artikel 16: Aansprakelijkheid

16.1. Opdrachtgever is verplicht om voorafgaande aan de training relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de Deelnemer aan Innerlijke Kracht te verstrekken en gegevens over het gebruik van medicatie, therapieën en/of opnames als gevolg van psychische klachten bekend te maken. In overleg wordt dan bekeken of deelname aan de desbetreffende activiteit mogelijk is.

16.2. Innerlijke Kracht spant zich in om de gegeven Training naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De werkzaamheden van Innerlijke Kracht hebben het karakter van een inspanningsverplichting.

16.3. Deelname aan activiteiten georganiseerd door Innerlijke Kracht is geheel op eigen risico. Innerlijke Kracht is en op geen enkele manier aansprakelijk voor schade, direct of indirect, van welke aard dan ook, als gevolg van het participeren aan een door Innerlijke Kracht georganiseerde activiteit.

16.4. Innerlijke Kracht zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Innerlijke Kracht is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens de Opdrachtgever of Deelnemer voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is de Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen. De Opdrachtgever vrijwaart Innerlijke Kracht tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever samenhangen.

16.5. Innerlijke Kracht is tegenover de Opdrachtgever en/of Deelnemer die een rechtspersoon is of een natuurlijk persoon, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, slechts aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal voor een bedrag van de hoogte van de cursusgelden met een maximum van € 5000,- per schade veroorzakend feit, waarbij een opvolgende reeks feiten als één feit wordt beschouwd.

16.6. Innerlijke Kracht is niet aansprakelijk voor indirecte schade waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

16.7. Innerlijke Kracht is niet aansprakelijk voor door de Opdrachtgever en/of Deelnemer geleden schade, van welke aard ook, indien Innerlijke Kracht bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Innerlijke Kracht duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

16.8. Innerlijke Kracht is niet aansprakelijk in het geval Opdrachtgever, Deelnemer en/of een derde de mogelijkheid hebben een verzekeringsmaatschappij aan te spreken.

16.9. Indien de Opdrachtgever en/of Deelnemer een eventuele vordering jegens Innerlijke Kracht niet binnen een half jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van deze zes maanden te vervallen.

16.10. Aan de inhoud van een informatieve brochure of websitetekst kunnen geen rechten worden ontleend.

16.11. Eventuele schade, veroorzaakt door de Opdrachtgever en/of Deelnemer aan materiaal van Innerlijke Kracht of materiaal van andere deelnemers gedurende een activiteit is altijd voor rekening en verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en/of Deelnemer. Innerlijke Kracht is niet verantwoordelijk voor fysieke schade van welke aard ook die mogelijk tijdens een activiteit ontstaat. Schade veroorzaakt door de Opdrachtgever en/of Deelnemer die ontstaat aan eigendom of materiaal dat werd ingehuurd door Innerlijke Kracht tijdens een activiteit wordt verhaald op de Opdrachtgever en/of Deelnemer.

Artikel 17: Klachtenregeling

17.1. Mocht u als Opdrachtgever of Deelnemer een klacht hebben dan zullen we uiteraard alle moeite doen om samen met u het probleem op te lossen. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen twee weken een bevestiging. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op vertrouwelijkheid onzerzijds.

17.2. Uw klacht wordt binnen ten minste vier weken behandeld. Mocht de afhandeling langere tijd in beslag nemen, wordt u hiervan binnen 4 weken op de hoogte gesteld.

17.3. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, zal de Gilderaad van het NTI-NLP als onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De uitspraak van die derde is dan bindend voor Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever.

17.4. Klachten worden geregistreerd en drie jaar bewaard.

17.5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 18: Geschillenbeslechting

18.1. Innerlijke Kracht is aangesloten bij de Gilderaad van het NTI-NLP.

18.2. Geschillen tussen Innerlijke Kracht en de Opdrachtgever en/of Deelnemer zullen in eerste instantie worden behandeld conform het gestelde in de Geschillenregeling van het NTI-NLP, die bij Innerlijke Kracht verkrijgbaar is en geplaatst is op de website van Innerlijke Kracht.

18.3. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Innerlijke Kracht, de Opdrachtgever en de Deelnemer is het Nederlands recht van toepassing.

18.4. 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 van het arrondissement waarbinnen Innerlijke Kracht gevestigd is.

Artikel 19: Privacy verklaring Innerlijke Kracht Training & Coaching

19.1. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer van onze deelnemers, opdrachtgevers en de bezoekers van onze website is voor ons een vanzelfsprekende zaak. Persoonlijke gegevens worden dan ook door Innerlijke Kracht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld en naar beste kunnen beveiligd. Lees meer hierover in ons privacy reglement.

Heeft u tips, vragen of andere feedback?

Neem contact op met:

Innerlijke Kracht Training & Coaching

Wolga 5

2491 BK Den Haag

KvK 68425015

www.innerlijkekracht.nl

info@innerlijkekracht.nl

Bert Wagenaar: 06-57991192

Bianca Andeweg: 06-42901576

Vastgesteld te Den Haag op 02 september 2018