



Algemene voorwaarden Meliora coaching

Definities

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op:

- Opdrachtgever: natuurlijk persoon of rechtspersoon, die een opdracht geeft aan Meliora voor een individuele coachsessie/coachtraject, team coaching of workshop.
- Opdrachtnemer: Meliora coaching met paarden(verder aangeduid als Meliora): Magda Ooijevaar, handelend voor Meliora.
- Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan de individuele coachsessie, team coaching of workshop deelneemt.

Algemeen en risico-acceptatie

- Tijdens de individuele coachsessie, team coaching of workshop zijn deelnemers zelf verantwoordelijk voor hun eigen welzijn.
- Opdrachtgever en of deelnemer neemt deel aan een individuele coachsessie, team coaching of workshop voor eigen rekening en risico en zal ten aanzien van Meliora geen aanspraak doen gelden op eventuele rechten voortvloeiend uit artikel 6:179 Burgerlijk Wetboek.
- Bij minderjarige deelnemers vrijwaren de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers Meliora voor dergelijke aanspraak door of namens de minderjarige deelnemer.
- Vooraf, tijdens en na een individuele coachsessie, team coaching of workshop kunnen deelnemers informatie inwinnen of overleggen.
- Opdrachtgever en of deelnemer is op de hoogte en accepteert het risico dat inherent is aan het omgaan met paarden. Is zich bewust en accepteert het risico wat voortvloeit uit de omgang met het paard en de daarmee samenhangende onberekenbaarheid. Tevens welke risico's met de paarden kunnen plaatsvinden vooraf, tijdens en na de individuele coachsessie, team coaching of workshop.
- Deelnemers worden geïnstrueerd over de wijze waarop zij met de paarden dienen om te gaan en dienen tijdens de activiteiten in alle gevallen de instructies van de trainer/coach op te volgen.
- Het betreden van het terrein geschiedt op eigen risico. Meliora sluit uitdrukkelijk aansprakelijkheid voor het ontstaan en de gevolgen van ongevallen uit, alsmede de aansprakelijkheid als gevolg van verlies, diefstal of beschadiging van goederen.
- Door op het terrein te verblijven tijdens een individuele coachsessie, team coaching of workshop verklaart opdrachtgever of deelnemer zich uitdrukkelijk akkoord met bovenstaande punten.

Totstandkoming overeenkomst bij de verschillende vormen van dienstverlening: individuele coachsessie, team coaching of workshop.

Workshops

De overeenkomst voor een op de website aangeboden workshop komt tot stand:

- Door het invullen van het contactformulier op de website of het versturen van een email waarbij de interesse wordt aangegeven voor de workshop. Na deze aanmelding krijgt de deelnemer een bevestigingse-mail binnen 2 werkdagen (tenzij de workshop vol is) en hiermee is de deelname definitief.
- Deelnemer heeft gedurende 14 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden.

Workshops op maat

Voor Workshops op maat worden altijd offertes gemaakt, daarvoor geldt het volgende:

- **Geldigheid offerte**
Een door Meliora gedane offerte blijft twee maanden geldig, doch kan zij hier schriftelijk of bij voorwaarden van afwijken.
- **Opdrachtformulering**
Een opdracht tot het geven van een workshop wordt uitsluitend aanvaard op basis van een door Meliora en opdrachtgever gezamenlijk geformuleerde taak. Deze dient in de offerte te worden opgenomen. De geformuleerde opdracht houdt zoveel mogelijk rekening met deze Algemene Voorwaarden. De overeenkomst tot opdracht geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door opdrachtnemer, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging.
- **Afstemming met externe bureaus.**
Indien in de organisatie van de opdrachtgever tevens andere coaches of trainers ter vervulling van de vernoemde opdracht werkzaam zijn, zal door Meliora, indien mogelijk, afspraken worden gemaakt teneinde de posities van deze adviseur(s) of trainer(s) in het proces waar de opdracht betrekking op heeft op elkaar af te stemmen.
- **Informatie opdrachtgever**
Teneinde optimaal gebruik te maken van de bij de opdrachtgever aanwezige deskundigheid en ervaring moet Meliora kunnen rekenen op de medewerking van het bestuur en de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers in de organisatie van de opdrachtgever. Voor een goede uitvoering van de opdracht is het noodzakelijk dat de opdrachtgever alle mogelijke medewerking verleent om toegang te krijgen tot informatie die voor een goede uitvoering van de opdracht van belang is.
- **Vertrouwelijkheid**
Met betrekking tot gegevens die in het kader van de opdracht aan Meliora worden verstrekt, zal Meliora de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen. Zonder toestemming van de opdrachtgever verstrekt Meliora deze gegevens en informatie niet aan derden.
- **Informatie/publicatie**
Bij het onjuist citeren van een door Meliora voortgebracht werk, behoudt zij zich het recht voor maatregelen tot rectificatie van de opdrachtgever te eisen. Indien de opdrachtgever niet kan of wil voldoen aan deze eisen, behoudt Meliora zich het recht voor tot publicatie van volledige rapportages, voor zover nodig is om tot rectificatie van onjuiste berichtgeving te komen.
- **Duur en einde van de opdracht**
De door Meliora bij het object van individuele coachsessie, team coaching of workshop aangegeven tijd, die voor de uitvoering van (of een onderdeel van) de opdracht benodigd is, heeft een indicatief karakter.
- **De opdracht eindigt na voltooiing van de geformuleerde opdracht en met toezending van de eindafrekening over de betreffende periode.**
- **Wijziging opdrachtspecificaties**
Indien omstandigheden leiden tot wijzigingen in de opdrachtspecificaties, zal Meliora de opdrachtgever hiervan terstond mededeling doen en in goed overleg naar een oplossing zoeken. Wanneer als gevolg van gewijzigde omstandigheden de opdracht niet meer naar behoren kan worden uitgevoerd binnen het overeengekomen budget, zal Meliora dit terstond aan de opdrachtgever mededelen met vermelding van de noodzakelijk geachte overschrijding en de oorzaken die tot deze overschrijding zullen leiden.

Annulering workshops

Annulering tot 4 weken voor aanvang van de standaardworkshops die aangeboden worden op de website is kosteloos.

Bij annulering tussen 4 weken en 2 kalenderdagen voor aanvang van de workshop is 50% van de deelnamekosten verschuldigd.

Bij annulering binnen 2 kalenderdagen voor aanvang van de workshop of terugtrekken tijdens de workshop dient 100% betaald te worden.

Bij het niet kunnen deelnemen door zwaarwegende privé omstandigheden kan in overleg naar deelname op een andere datum voor dezelfde workshops gezocht worden.

Deelnemer krijgt voor die workshop 50% korting.

Wanneer er extra kosten zijn gemaakt door het afhuren van een binnenaccommodatie en/of het inhuren van catering of andere derden en annulering van deze partijen niet mogelijk is dan worden deze kosten voor 100% doorberekend.

Individuele sessies

De inschrijving voor of reservering van coaching is definitief na een bevestigingsmail van Meliora. Het versturen van een opdrachtbevestiging door Meliora maakt de overeenkomst bindend. Meliora behoudt zich het recht om opdrachten te weigeren.

Annuleren / verschuiven / wijzigen van Individuele sessies:

Annuleren / verschuiven / wijzigen door opdrachtgever

Indien de opdrachtgever de overeengekomen datum voor een individuele sessie wil annuleren, dan gelden de volgende voorwaarden:

1. Binnen 14 dagen voor aanvang: Meliora brengt 25% van het factuurbedrag in rekening bij opdrachtgever (+ eventuele kosten aan derden);
2. Binnen 7 dagen voor aanvang: Meliora brengt 50% van het factuurbedrag in rekening bij opdrachtgever (+ eventuele kosten aan derden);
3. Binnen 24 uur voor aanvang: Opdrachtgever is het gehele factuurbedrag verschuldigd aan Meliora (+ eventuele kosten aan derden).

Annulering door Meliora

Meliora kan individuele coachsessie, team coaching of workshops annuleren in geval van overmacht en van ziekte van de coach/opleider en/of de paarden indien in redelijkheid geen gelijkwaardige vervanging is te vinden. In dit geval van annulering vervalt de verplichting tot betaling bij opdrachtgever.

In goed overleg tussen opdrachtgever en Meliora kan een vervangende datum worden overeengekomen.

Betalingen

- Meliora brengt de deelnamekosten aan sessies of workshops in rekening door middel van een factuur. Deze factuur wordt verstuurd via de e-mail of direct overhandigd na afloop van de sessie of workshop.
- Betaling van de facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- Voor de coachtrajecten is in overleg een gespreide betaling mogelijk. Gespreide betaling ontslaat opdrachtgevers niet van de verplichting de volledige kosten te voldoen. Aan gespreide betaling kunnen extra kosten verbonden worden.
- Bij betaling door een derde, blijft de opdrachtgever zelf verantwoordelijk dat het volledige bedrag betaald wordt.

Eigendom

Het auteursrecht op de door Meliora uitgegeven/gepubliceerde: foto's brochures, werkboeken, powerpointsheets, E-zines, boeken en welke andere in de opleiding gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij Meliora, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Meliora zullen door de deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd. Ook het auteursrecht op offertes en voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Meliora berust uitsluitend bij Meliora.

Het verstrekte cursusmateriaal blijft in het bezit van de deelnemer. Deelnemers zijn gerechtigd de materialen te gebruiken voor eigen gebruik en gebruik binnen hun organisatie. Vermenigvuldiging en/of doorgeven aan derden is niet toegestaan en wordt beschouwd als breken van het copyright en is daarmee strafbaar. Het is nadrukkelijk verboden om teksten of beeldmateriaal van Meliora te gebruiken voor publicaties, scholing, voordrachten of vergelijkbare gelegenheden. Mediapublicaties zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Meliora.

Aansprakelijkheid

Meliora kan niet aansprakelijk worden gesteld voor geleden schade door de opdrachtgever, ongeacht waarop een dergelijke schadevordering wordt gebaseerd. Meliora is in geen geval gehouden tot vergoeding van schade wegens uitvoering van de dienstverlening.

Meliora is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie of materialen verstrekt.

Elke aansprakelijkheid van Meliora voor bedrijfsschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen of verlies van gegevens, is nadrukkelijk uitgesloten.

Indien volledig uitsluitel van aansprakelijkheid door rechterlijk besluit als te ruim wordt gezien zal de totale aansprakelijkheid van Meliora in geen geval hoger zijn dan het bedrag gelijk aan het totale factuurbedrag (exclusief BTW) zoals overeengekomen voor de werkzaamheden. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het bedrag van de uitkering van de verzekeraar van Meliora in een voorkomend geval.

Administratieve Vragen

- Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de opleiding worden binnen 5 werkdagen beantwoord.
- Vragen per mail of per brief die een langere verwerkingstijd vereisen, worden binnen 2 werkdagen beantwoord met een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

Klachten

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door de eigenaar van Meliora, dan wel door een ingeschakelde derde zoals de (gast-)docenten

- Klachten worden schriftelijk kenbaar gemaakt bij Meliora binnen 8 dagen.
- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Meliora, nadat de opdrachtgever of consument de gebreken heeft geconstateerd.
- Bij Meliora ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, geregistreerd, beantwoord en worden vertrouwelijk behandeld. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Meliora binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever of consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

- Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
- In beginsel gaat Meliora er van uit dat er in goed onderling overleg een voor beide partijen passende oplossing komt voor de klacht. Indien dit niet mogelijk is kan de klacht worden ingediend bij het ICR coachregister via het meldingsformulier klachten- en geschillen.
<https://icr-coachregister.com/nl/klachten/klacht-tuchtrecht>

Geschillen

- Op overeenkomsten tussen Meliora en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing (valt onder arrondissement Middelburg).
- In beginsel gaat Meliora er van uit dat er in goed onderling overleg een voor beide partijen passende oplossing komt voor het geschil.

1 mei 2022