

Algemene voorwaarden

1. Mijn gegevens

Joan Bieger | Praktijk Bieger
Flow Plaza, Zaanenstraat 18 Haarlem
praktijkbieger@gmail.com | 06-111 55 916

KVK: 34341294
BTW nr: 181417777B01

2. Definities

Klant: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een coachingsessie, traject, workshop, retraite e.d. en/of via mijn website een online bestelling doet voor een fysiek product en/of online programma.

Opdrachtgever: natuurlijke persoon of rechtspersoon die Joan Bieger een opdracht verstrekt.

3. Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Joan Bieger en haar klant en/of opdrachtgever.

4. Aard van de dienstverlening

Alle activiteiten van Joan Bieger zijn gericht op groei en bewustwording. De klant past het aangeboden naar eigen inzicht al dan niet toe. Dat betekent dat de klant verantwoordelijk is voor het succes en/of het behalen van gestelde doelen.

5. Informatieverstrekking

Klant en opdrachtgever dienen alle gegevens die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht vooraf te verstrekken. Joan Bieger is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige verstrekte gegevens door de klant en/of opdrachtgever.

6. Aansprakelijkheid

Joan Bieger is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de klant die voortvloeit uit een reeds voor de aanvang van de dienstverlening bij de klant aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand. De activiteiten van Joan Bieger zijn geen vervanging van een psychologisch en/of medisch consult en/of therapie.

7. Dossier, geheimhouding en privacy

Joan Bieger doet zeer beperkt aan dossiervorming. Dossiers zijn uitsluitend ter inzage van haarzelf en de betreffende klant en worden niet aan derden verstrekt. Een derde, bijvoorbeeld een werkgever of een arts, heeft alleen inzage in het dossier mits de betreffende klant daar vrijwillig toestemming voor geeft.

Je contactgegevens en handgeschreven notities bij de individuele sessies worden bewaard in een kast in de praktijk. Deze notities worden zo lang bewaard als de wet dat eist (op dit moment 10 jaar). Na deze termijn worden ze vernietigd.

Digitaal opgeslagen contactgegevens registreer ik om, indien nodig, contact op te kunnen nemen. Betalende klanten worden opgenomen op de algemene nieuwsbrief-lijst en, indien noodzakelijk voor programma-inhoudelijke mailings, ook in een aparte lijst gekoppeld aan het desbetreffende programma. Deze contactgegevens worden niet aan derden verstrekt. Digitaal opgeslagen contactgegevens zijn beveiligd en alleen toegankelijk door Joan Bieger met een wachtwoord. Externe backups zijn versleuteld en beveiligd.

De ervaringen die Joan Bieger opdoet tijdens de contacten met klanten kunnen verwerkt worden in openbare uitingen op een zodanige manier dat in redelijkheid niet te achterhalen is met welke klant zij deze ervaring heeft opgedaan. Klanten kunnen hiertegen bezwaar maken en dienen dit schriftelijk te melden bij de Joan Bieger.

8. Prijzen

Alle prijzen vermeld op de website zijn inclusief btw en (indien van toepassing) exclusief verzendkosten, tenzij er nadrukkelijk iets anders staat geschreven.

9. Factuur

Bij de aankoop van een boek ontvangt de klant een factuur of tikkie, **voor** verzending van een boek. Deze dient voor de verzending betaald te zijn.

Bij deelname aan een workshop/retraite of traject (Online programma, relatie of bevrijd leven traject) ontvangt de klant een factuur **voor** aanvang van het traject, deze dient voor aanvang van het traject betaald te zijn in 1 keer (tenzij anders is afgesproken).

Deze factuur komt ook in de administratie van Joan Bieger en wordt maximaal 7 jaar bewaard.

Teruggave van het geld van een workshop/retraite of traject is niet meer mogelijk na aanmelding, ook niet tussentijds. Wel kan in onderling overleg de afspraken uitgesteld worden of een alternatief worden genoten.

Voor de therapie en coachings afspraken wordt aan het einde van elke maand een factuur gezonden.

10. Betalingstermijn en incassoprocedure

Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij daarop anders vermeld staat, op de bankrekening van Joan Bieger te zijn bijgeschreven.

Mocht de klant haar factuur na twee herinneringen als nog niet betalen, wordt een incassobureau ingeschakeld. Alle kosten die voortkomen uit een incassoprocedure,

waaronder de wettelijke rente vanaf de 22e dag na factuurdatum, zijn geheel voor rekening van opdrachtgever en/of de klant.

11. Kopie van overeenkomst

De factuur dient als bewijs van deelname aan het traject, workshop/retraite. De Algemene voorwaarden zijn terug te lezen op de website.

12. Annulering van coachafspraken

Klanten mogen tot 48 uur voor coachafspraken afzeggen. Wanneer de klant niet minimaal 48 uur van te voren afzegt of simpelweg niet op de afspraak verschijnt, worden de volledige kosten van de desbetreffende afspraak in rekening gebracht.

Voor annulering van (deelname aan) workshops, trainingen, lezingen, retraites e.d. geldt:
binnen drie maanden voor aanvang is € 30,- verschuldigd aan administratiekosten*,
binnen 4 weken voor aanvang is 50% van het deelnamebedrag verschuldigd, binnen 2 weken voor aanvang is het volledige deelnamebedrag verschuldigd.

Voor fysieke producten en online programma's geldt dat deze binnen 14 dagen geannuleerd en geretourneerd mag worden. Dit gaat niet op voor meditaties, werkboeken en op maat gemaakte producten. Zie kopje 13.

13. Retourneren

Binnen 14 dagen mag een klant haar product, zonder opgaaf van reden, retour sturen. Daarvoor kan een Retour Formulier worden aangevraagd, binnen 14 dagen wordt het geld terug gestort op de rekening.

De kosten van het retour sturen komen voor rekening van de klant. Ook slijtage of zichtbare gebruiksschade moet, in geval van retourneren, door de klant worden vergoed.

Dit herroepingsrecht is uitgesloten op Joan Bieger haar werkboeken, meditaties en op maat gemaakte producten. Ook geldt dit recht van retourneren niet meer als de klant de verzegeling op cd's en/of dvd's heeft verbroken.

14. Levertermijn van online gekochten producten

De wettelijke levertermijn van fysieke producten is 30 dagen, maar als Joan Bieger het product op voorraad heeft, wordt het binnen 6 werkdagen opgestuurd. In de praktijk komt het er op neer dat Joan Bieger het product de dag nadat de betaling bij haar is binnen gekomen naar de klant opstuurt.

Bij de bestelling van een online programma krijgt de klant binnen 6 werkdagen een bevestiging van haar deelname met de nodige informatie over de begindatum van het programma.

15. Bezorging en bezorgkosten

De bezorging van Joan Bieger haar fysieke producten gaat via PostNL. Het risico van de verzending ligt bij Joan Bieger. Daarom worden pakketten altijd met een track & trace code verstuurd. Mocht de klant deze code willen om de status van haar verzending in te kunnen zien via de site van PostNL, kan de klant deze per mail bij Joan Bieger opvragen.

De bezorgkosten van een product zijn duidelijk gespecificeerd bij op de betaalpagina.

16. Garantie

Al de door Joan Bieger geleverde diensten en producten volden aan de omschrijving zoals klanten deze kunnen lezen op de website. Voldoet er iets niet aan de omschrijving, mag de klant het product retourneren. Zij krijgt dan desgewenst een nieuw product of haar geld terug.

17. Copyright

Op al het materiaal dat Joan Bieger verstrekt zit copyright. Dat betekent dat niets van deze uitgaven mag worden vermenigvuldigd, doorgestuurd, gekopieerd of op een andere wijze worden gebruikt zonder toestemming van de auteur.

18. Klachten

Wanneer de opdrachtgever en/of klant niet tevreden is over een geleverde dienst, dient zij dit binnen 14 dagen na het leveren van deze dienst aan Joan Bieger te melden. In overleg wordt onderzocht hoe de klacht in alle redelijkheid kan worden verholpen.

Indien een klacht volgens de klant of de opdrachtgever niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze zich schriftelijk richten tot de NFG BeroepsVereniging, waaraan Joan Bieger verbonden is.

NFG
t.a.v. Klachtencommissie