



Algemene voorwaarden

1. Over Positiefsensitief en deze voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Positiefsensitief, gevestigd te Den Haag, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99700816.

In deze voorwaarden bedoelen we met:

Positiefsensitief: de coachpraktijk die de coaching of andere afgesproken dienstverlening verzorgt.

Coachee: de persoon die gebruikmaakt van de coaching.

Overeenkomst: de afspraak tussen Positiefsensitief en de coachee over een coachtraject, losse sessie of andere dienstverlening.

De persoonlijke afspraken over bijvoorbeeld het gekozen traject, aantal sessies en tarief worden vastgelegd in de coachovereenkomst of andere schriftelijke bevestiging. Als daarin uitdrukkelijk wordt afgeweken van deze algemene voorwaarden, geldt de individuele afspraak.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand wanneer de coachee akkoord gaat met het aanbod van Positiefsensitief, bijvoorbeeld door akkoord te gaan met een coachovereenkomst, offerte of schriftelijke bevestiging.

Voorafgaand aan de start ontvangt de coachee de informatie die nodig is om een weloverwogen keuze te maken, waaronder de belangrijkste afspraken over het traject, het tarief en deze algemene voorwaarden.

Wanneer aanvullende of afwijkende afspraken worden gemaakt, leggen we die waar mogelijk schriftelijk vast.

3. Coaching

Positiefsensitief voert de coaching zorgvuldig en professioneel uit en spant zich in om de coachee zo goed mogelijk te begeleiden.

Coaching is een proces waarin de persoonlijke vraag van de coachee centraal staat. De inhoud en werkwijze kunnen daarom gedurende het traject worden afgestemd op wat op dat moment passend is.

Positiefsensitief heeft hierbij een inspanningsverplichting en kan geen specifiek resultaat van de coaching garanderen.

De coachee blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes en beslissingen die hij of zij naar aanleiding van de coaching maakt.

Wanneer tijdens het traject blijkt dat coaching niet of niet meer passend is, bespreken coach en coachee dit met elkaar. Positiefsensitief kan adviseren andere of aanvullende professionele ondersteuning te zoeken.

4. Tarieven

Het tarief of de prijs van een traject wordt vooraf met de coachee afgesproken en vastgelegd in de coachovereenkomst, offerte of schriftelijke bevestiging.



Tenzij anders vermeld zijn prijzen voor particuliere klanten inclusief btw.

Wanneer tijdens het traject aanvullende diensten worden afgesproken die niet binnen het oorspronkelijke aanbod vallen, wordt vooraf duidelijk gemaakt welke eventuele extra kosten daaraan verbonden zijn.

5. Facturering en betaling

De facturering sluit aan bij de gekozen betaalwijze, zoals vooraf met de coachee vastgelegd.

Bij betaling van een traject in één keer wordt de factuur rond de start van het traject verzonden. Tenzij anders overeengekomen dient een factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald.

Wanneer betaling in termijnen is afgesproken, worden de termijnen maandelijks gefactureerd volgens de vooraf afgesproken betaalregeling. De hoogte van de termijnen en het totale bedrag worden vooraf vastgelegd.

Wanneer een factuur niet tijdig wordt betaald, ontvangt de coachee eerst een betalingsherinnering en de mogelijkheid om alsnog binnen de daarbij genoemde termijn te betalen. Wanneer betaling daarna uitblijft, kan Positiefsensitief verdere stappen nemen volgens de wettelijke regels voor consumenten.

Positiefsensitief kan verdere coaching tijdelijk opschorten wanneer een opeisbare factuur na een betalingsherinnering niet is voldaan.

6. Annuleren en verzetten van een coachsessie

Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verzet wanneer dit uiterlijk 48 uur vóór de afgesproken starttijd wordt doorgegeven.

Bij annulering of verzetten binnen 48 uur, of wanneer de coachee zonder bericht niet verschijnt, kan de gereserveerde sessie volledig in rekening worden gebracht. Bij een coachtraject geldt deze sessie als gebruikte sessie binnen het traject.

In bijzondere omstandigheden kan Positiefsensitief besluiten hiervan af te wijken.

Wanneer Positiefsensitief zelf een afspraak moet verzetten, wordt in overleg zo snel mogelijk een nieuwe afspraak gemaakt. Hiervoor worden geen extra kosten berekend.

7. Tussentijds beëindigen van een traject

Een coachtraject kan tussentijds worden beëindigd wanneer de coachee of Positiefsensitief van mening is dat voortzetting niet langer passend of wenselijk is.

Bij tussentijdse beëindiging worden de reeds gevolgde sessies berekend tegen het op dat moment geldende tarief voor een losse coachsessie, tot maximaal het afgesproken trajectbedrag.

Eventuele gratis extra sessies of andere trajectvoordelen vervallen bij tussentijdse beëindiging.

Wanneer het traject vooraf is betaald, wordt het resterende bedrag na verrekening terugbetaald. Wanneer betaling in termijnen is afgesproken, wordt een eindafrekening gemaakt.

Wanneer Positiefsensitief het traject beëindigt omdat voortzetting niet passend of verantwoord is, geldt dezelfde wijze van verrekenen, tenzij de beëindiging het gevolg is van een tekortkoming die aan Positiefsensitief kan worden toegerekend.



Deze verrekening regeling geldt niet wanneer de coachee gebruikmaakt van het wettelijke herroepingsrecht zoals beschreven in artikel 8. In dat geval gelden de wettelijke regels voor herroeping.

De wettelijke rechten van de coachee als consument blijven van toepassing.

8. Bedenktijd bij overeenkomsten op afstand

Wanneer een particuliere coachee de overeenkomst online, per e-mail, telefonisch of op een andere manier op afstand sluit, geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

Wil de coachee dat de coaching al binnen deze bedenktijd begint, dan kan dat op uitdrukkelijk verzoek van de coachee. De coachee is in dat geval bij gebruikmaking van het herroepingsrecht een evenredige vergoeding verschuldigd voor de dienstverlening die tot dat moment al is uitgevoerd.

Positiefsensitief informeert de coachee vóór het sluiten van de overeenkomst over het herroepingsrecht en de wijze waarop daarvan gebruik kan worden gemaakt.

9. Vertrouwelijkheid

Alles wat in het kader van de coaching vertrouwelijk wordt gedeeld, wordt door Positiefsensitief zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Informatie uit coachgesprekken wordt niet met derden gedeeld zonder toestemming van de coachee, behalve wanneer er een wettelijke verplichting bestaat om informatie te verstrekken.

Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt daarnaast de Privacyverklaring van Positiefsensitief.

10. Privacy

Positiefsensitief verwerkt persoonsgegevens voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, de administratie en andere gerechtvaardigde doeleinden.

Hoe Positiefsensitief met persoonsgegevens omgaat, staat beschreven in de actuele Privacyverklaring Positiefsensitief, beschikbaar via <https://positiefsensitief.nl/privacy>.

11. Intellectueel eigendom en materialen

Werkboeken, oefeningen, teksten, afbeeldingen, e-learning en andere materialen die door Positiefsensitief zijn ontwikkeld, blijven eigendom van Positiefsensitief voor zover daarop intellectuele eigendomsrechten rusten.

De coachee mag deze materialen gebruiken voor eigen persoonlijk gebruik binnen en na het coachtraject.

Zonder voorafgaande toestemming van Positiefsensitief mogen deze materialen niet worden gekopieerd, gepubliceerd, verkocht, gedeeld of gebruikt voor commerciële of professionele doeleinden.

Materialen, modellen of instrumenten van derden blijven eigendom van de betreffende rechthebbenden en vallen onder de voorwaarden die daarop van toepassing zijn.



12. Aansprakelijkheid

Positiefsensitief voert de dienstverlening zorgvuldig en professioneel uit.

De coachee blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes, beslissingen en handelingen die tijdens of naar aanleiding van de coaching worden gemaakt.

Positiefsensitief is aansprakelijk voor schade wanneer sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, voor zover aansprakelijkheid volgens de wet niet kan worden uitgesloten of beperkt.

Voor zover de schade onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Positiefsensitief valt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico.

Voor schade die niet onder de verzekering valt, gelden de wettelijke regels omtrent aansprakelijkheid.

13. Overmacht

Wanneer Positiefsensitief door omstandigheden buiten haar redelijke invloed tijdelijk niet in staat is om een afspraak of dienstverlening uit te voeren, wordt de coachee hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld.

Waar mogelijk wordt een nieuwe afspraak gemaakt of een andere passende oplossing gezocht.

Onder dergelijke omstandigheden kunnen bijvoorbeeld ernstige ziekte, een storing waardoor online coaching niet mogelijk is of andere onvoorziene omstandigheden vallen.

14. Klachten

Positiefsensitief vindt het belangrijk dat eventuele onvrede wordt besproken.

Wanneer de coachee niet tevreden is over de coaching of samenwerking, bespreken coach en coachee dit bij voorkeur eerst samen.

Positiefsensitief onderschrijft de Internationale Ethische Code en het klachtenreglement van NOBCO. Wanneer coach en coachee er samen niet uitkomen, kan gebruik worden gemaakt van de klachtenprocedure van NOBCO.

De actuele klachtenprocedure is te vinden via de website van NOBCO.

15. Toepasselijk recht

Op de overeenkomst tussen Positiefsensitief en de coachee is Nederlands recht van toepassing.

Partijen proberen een geschil bij voorkeur eerst in onderling overleg op te lossen.

Wanneer dit niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.