



## **ALGEMENE VOORWAARDEN - Yvonne Grol Levensbalans**

**Deze algemene voorwaarden gelden vanaf augustus 2022**

### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** Yvonne Grol Levensbalans.

**Opdrachtgever:** de particulier, het bedrijf, instelling of organisatie die met Yvonne Grol Levensbalans een overeenkomst zijn aangegaan.

**Overeenkomst:** de overeenkomst waarbij Yvonne Grol Levensbalans diensten verricht. De inhoud van de door Yvonne Grol Levensbalans te verrichten diensten is maatwerk en wordt vastgesteld in overleg met de opdrachtgever.

**Cliënt:** de natuurlijke persoon die door Yvonne Grol Levensbalans wordt begeleid of die een training of workshop van Yvonne Grol Levensbalans volgt.

**Groepsgrootte:** het in de overeenkomst genoemde aantal deelnemers dat zal deelnemen aan de in de overeenkomst genoemde afspraak.

**Website:** de website van Yvonne Grol Levensbalans [www.yvonnegrol.nl](http://www.yvonnegrol.nl)

### **Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij Yvonne Grol Levensbalans diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van de overeenkomst voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.
4. In de gevallen waarin de betreffende overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Yvonne Grol Levensbalans een regeling treffen naar redelijkheid.
5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Yvonne Grol Levensbalans en de opdrachtgever het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechts-gevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.
6. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Yvonne Grol Levensbalans uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst**

1. Op aanvraag van de opdrachtgever verstrekt Yvonne Grol Levensbalans aan opdrachtgever een offerte c.q. opdrachtbevestiging of overeenkomst met een beschrijving van de inhoud van de diensten en de kosten.
2. De overeenkomst komt tot stand als de opdrachtgever de offerte c.q. opdrachtbevestiging of overeenkomst ingevuld en ondertekend aan Yvonne Grol Levensbalans retourneert danwel per mail bevestigt.



3. Voor individuele begeleiding geldt dat de overeenkomst tot stand komt door een mondelinge afspraak en als de opdrachtgever op een gemaakte afspraak verschijnt.

#### **Artikel 4 Annulering overeenkomst**

1. Tenzij anders overeengekomen is bij annulering van een individuele afspraak tot uiterlijk 48 uur voor de afspraak sprake van tijdige annulering. Deze dienen door direct telefonisch contact of schriftelijk (waaronder ook mail of whatsapp wordt verstaan) gedaan te worden. Bij tijdige annulering worden geen kosten in rekening gebracht en wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Indien een cliënt niet verschijnt op een afspraak waarvoor Yvonne Grol Levensbalans plaats en tijd heeft gereserveerd of de afspraak niet tijdig annuleert, dan is Yvonne Grol Levensbalans gerechtigd om 100% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen.
2. Kosteloze annulering van training, workshop of cursus kan tot 14 kalenderdagen na aanmelding (wettelijke bedenktijd). Deze annulering dient schriftelijk te gebeuren. Bij annulering na de totstandkoming van de overeenkomst geldt:
  - Tot 2 maanden voor aanvang van training, workshop of cursus is Yvonne Grol Levensbalans gerechtigd om 20% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen;
  - Bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang 50%;
  - Bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang 75%;
  - Bij annulering korter dan twee weken voor aanvang het volledige bedrag.
3. Indien opdrachtgever de training, workshop of cursus tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft opdrachtgever geen recht op restitutie.
4. Indien een cliënt een coachingstraject afbreekt wordt het deel dat reeds is uitgevoerd in rekening gebracht. Indien een coachingstraject, training, workshop of cursus vooraf is gefactureerd conform de overeenkomst, vindt geen restitutie plaats.

#### **Artikel 5 Prijs en betalingscondities**

1. De tarieven voor de door Yvonne Grol Levensbalans verrichte diensten staan vermeld in de overeenkomst en/of op de website.
2. De prijzen en tarieven gelden onder voorbehoud van door Yvonne Grol Levensbalans door te voeren prijswijzigingen.
3. Voor losse afspraken van particuliere cliënten geldt dat de factuur aan het einde van de afspraak direct via overmaken via de bank of contant voldaan wordt.
4. Overige betalingen dienen uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Yvonne Grol Levensbalans hanteert een betalingstermijn van 14 dagen voor particulieren en 30 dagen voor het bedrijfsleven.
5. Indien de opdrachtgever het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Yvonne Grol Levensbalans de opdrachtgever een betalingsherinnering waarin de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien de opdrachtgever niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Indien opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra kosten die Yvonne Grol Levensbalans moet maken om het aan haar toekomende bedrag te innen, voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,-. Indien de opdrachtgever een particulier is, zullen de extra kosten worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal Yvonne Grol Levensbalans de vordering uit handen geven aan een incassobureau.



7. De opdrachtgever is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.

### **Artikel 6 Terugkoppeling**

1. Indien een terugkoppeling deel uitmaakt van de overeenkomst, zal Yvonne Grol Levensbalans de uitkomsten van de training of workshop coachingstraject verwerken in een overzicht en dat aan de opdrachtgever doen toekomen. Over de resultaten van het onderzoek kan op verzoek van de opdrachtgever een onderhoud plaatsvinden.
2. Indien het een terugkoppeling betreft van een coachingstraject en de opdrachtgever en de cliënt verschillende personen zijn, zal een terugkoppeling zoals bedoeld in 7.1 aan de opdrachtgever alleen gedaan worden wanneer de inhoud van deze terugkoppeling eerst met de cliënt heeft plaatsgevonden en wanneer hij daarvoor toestemming heeft gegeven conform de wet AVG. Tevens zullen in een dergelijk geval dat de opdrachtgever en cliënt twee verschillende personen zijn, de resultaten pas besproken worden na toestemming van de cliënt.

### **Artikel 7 Vertrouwelijkheid**

Yvonne Grol Levensbalans, haar medewerkers en/of in naam van Yvonne Grol Levensbalans werkzame personen zullen de door de opdrachtgever verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Yvonne Grol Levensbalans conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

### **Artikel 8 Persoonsgegevens**

Door het aangaan van een overeenkomst wordt door opdrachtgever toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Yvonne Grol Levensbalans uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Yvonne Grol Levensbalans conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

### **Artikel 9 Intellectueel eigendom**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op werkwijzen, modellen, technieken, trainingsmateriaal en alle teksten (zowel in print als op website) liggen bij Yvonne Grol Levensbalans. Niets uit deze uitgaven mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Yvonne Grol Levensbalans.
2. Het delen van blogs en gedichten is toegestaan met bronvermelding. Wanneer bronvermelding niet gewenst is is schriftelijke toestemming vereist (bijvoorbeeld voor gebruik op rouwkaart).

### **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

1. Yvonne Grol Levensbalans aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer.
2. Indien door, of in verband met, het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag ter hoogte van de factuur van de overeenkomst.



3. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
4. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor Yvonne Grol Levensbalans verantwoordelijk is zoals personen in dienst van Yvonne Grol Levensbalans of die door Yvonne Grol Levensbalans zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst/ offerte.

### **Artikel 11 Overmacht**

1. Omstandigheden buiten de wil en het toedoen van Yvonne Grol Levensbalans, al dan niet ten tijde van het sluiten van de overeenkomst voorzienbaar, welke van dien aard zijn dat de naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd, gelden als overmacht. Overmacht, blijvend of tijdelijk, bevrijdt Yvonne Grol Levensbalans van haar verplichting tot nakoming.
2. Bij ziekte en/of verhindering van een medewerker van Yvonne Grol Levensbalans, ofwel een door haar ingezette derde partij, zal Yvonne Grol Levensbalans, voor zover mogelijk, voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Yvonne Grol Levensbalans de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende training of begeleiding alsnog zal plaatsvinden.
3. In geval van ziekte en/of verhindering van een trainer heeft de opdrachtgever geen recht op een (schade)vergoeding. Yvonne Grol Levensbalans zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van trainingen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een trainer.
4. Een opdrachtgever kan niet kosteloos een training annuleren vanwege de uitval van een trainer of overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een trainer.
5. Als overmacht gelden alle omstandigheden buiten de wil van Yvonne Grol Levensbalans en opdrachtgever, die niet te wijten zijn aan de fout van een van de partijen en die van dien aard zijn dat het vorderen van de naleving van de overeenkomst jegens één van de partijen onredelijk dan wel onmogelijk is.
6. In geval van overmacht is geen van de partijen gehouden tot naleving van de overeenkomst, noch tot betaling van enige schadevergoeding. Gevallen van overmacht zijn onder andere (zonder dat deze lijst evenwel beperkend is): stakingen, bedrijfsblokkades, bedrijfsstoringen, maatregelen van staatswege, oorlogen, terreuraanslagen, natuurrampen, epidemieën. Ziekte van de cliënt of deelnemers, is uitdrukkelijk uitgesloten als geval van overmacht.

### **Artikel 12 Bevoegdheid tot opschorting**

Indien de opdrachtgever jegens Yvonne Grol Levensbalans tekort schiet in de nakoming van zijn verbintenissen (waarbij niet tijdige betaling van een vervallen termijn op het overeengekomen tijdstip een dergelijke aanleiding zal vormen), is Yvonne Grol Levensbalans bevoegd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving aan de opdrachtgever op te schorten.

### **Artikel 13 Klachten**

1. Klachten worden door de opdrachtgever en/of cliënt rechtstreeks met Yvonne Grol Levensbalans besproken.
2. Indien de opdrachtgever zijn klacht eerst bij Yvonne Grol Levensbalans heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing kan een onafhankelijk derde worden ingeschakeld via de [Nederlandse Federatie Gezondheidszorg](#).
3. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor betrokken partijen.



[www.yvonnegrol.nl](http://www.yvonnegrol.nl)  
[info@yvonnegrol.nl](mailto:info@yvonnegrol.nl)  
Mob: 06-53524495

#### **artikel 14 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden kunnen door Yvonne Grol Levensbalans worden gewijzigd.

Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website.