

Algemene voorwaarden

1. Begripsbepaling

Om duidelijkheid te scheppen zijn een aantal begrippen nader toegelicht.

1.1. Karakteranalyse, beschreven in dit document als Gelaatkunde Bertie Koussen, is de naam van de organisatie, die bij de Kamer van Koophandel staat ingeschreven onder nummer: 69976457. Bertie Koussen is de eigenaar. Het postadres is: Steenbergervoetpad 23, 6351 EA Bochtoltz.

E-mail: bertie@gelaatkundebertiekoussen.nl Telefoonnummer: 06-19193593

1.2. Consult: bij een persoonlijk consult vindt een "1-op-1"-gesprek plaats met de klant. Hierin wordt het karakter met alle eigenschappen zorgvuldig geanalyseerd en beschreven. Hierdoor worden de kernkwaliteiten en eventuele wat minder ontwikkelde eigenschappen naar voren gehaald. Hierdoor leert de klant om op een andere manier naar zichzelf en naar anderen te kijken. Het consult duurt maximaal 1 uur.

1.3. Intervisie/teambuilding: bij intervisie of teambuilding wordt in groepsverband gekeken naar een specifiek probleem of specifieke vraag die binnen de groep en/of individu leeft. Door middel van intervisie wordt er een gesprek gevoerd waarin iemand begint met een probleemstelling en de anderen verhelderende open vragen stellen om zo tot vervolgstappen te komen. Het analyseren en benoemen van de individuele eigenschappen is hierbij de leidraad. De duur is afhankelijk van de gemaakte afspraken.

1.4. Deelnemer: een deelnemer is degene die aan een opleiding, training, bijeenkomst of consult van Gelaatkunde Bertie Koussen deelneemt. Een deelnemer hoeft niet de opdrachtgever te zijn.

1.5. Opdrachtgever: de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Gelaatkunde Bertie Koussen. Deze partij is verantwoordelijk voor de betalingen en indien van toepassing het goed informeren van de deelnemer(s) die een opleiding, training, bijeenkomst of consult bij Gelaatkunde Bertie Koussen volgen.

1.6. Training: een training is een lesmoment waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving en bestaat uit minimaal één contactmoment.

1.7. Opleiding: Een opleiding bestaat uit op elkaar afgestemde lesdagen waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijvingen en bestaat uit tevoren afgesproken contactmomenten.

1.8. Offerte: Een offerte is het vrijblijvend aanbod van Gelaatkunde Bertie Koussen tot het sluiten van een overeenkomst, al dan niet op verzoek van een opdrachtgever.

1.9. Overeenkomst: Onder een overeenkomst verstaan we iedere overeenkomst tussen Gelaatkunde Bertie Koussen en een opdrachtgever die bevestigd wordt door schriftelijk te reageren (e-mail, bericht via telefoon of door het accorderen van de ontvangen offerte binnen de gestelde datum).

1.10. Open inschrijving: onder open inschrijving worden trainingen, opleidingen en coaching verstaan die op inschrijving is te volgen.

2. Toepasselijkheid

2.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en overeenkomst tussen Gelaatkunde Bertie Koussen en derden, waarbij door partijen vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk niet van deze voorwaarden is afgeweken

2.2. Algemene voorwaarden gehanteerd door Opdrachtgever of waarnaar Opdrachtgever op enigerlei wijze mocht verwijzen, worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen tenzij deze schriftelijk door Gelaatkunde Bertie Koussen zijn aanvaard.

2.3. Van de algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken.

2.4. Bij wijzigingen in de algemene voorwaarden wordt dit met de opdrachtgever gedeeld. De opdrachtgever kan binnen 14 kalenderdagen na verzending van die gewijzigde algemene voorwaarden schriftelijk bezwaar aantekenen bij Gelaatkunde Bertie Koussen. Gebeurt dit niet (tijdig) dan wordt dit gezien als een akkoord op de nieuwe, gewijzigde algemene voorwaarden.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1. De offertes zijn vrijblijvend. In de offerte staat de aanvaardingstermijn vermeld.

3.2. De overeenkomst komt tot stand nadat Gelaatkunde Bertie Koussen schriftelijke heeft ingestemd met de inschrijving of opdracht van de opdrachtgever.

3.3. Een overeenkomst komt uitsluitend tot stand tussen Gelaatkunde Bertie Koussen en de opdrachtgever. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

3.4. Eventuele van de offerte afwijkende afspraken, toezeggingen en/of wijzigingen, na de totstandkoming van de overeenkomst, binden Gelaatkunde Bertie Koussen slechts vanaf het moment dat deze door haar schriftelijk zijn bevestigd.

4. Uitvoering van de Overeenkomst

4.1. Met Gelaatkunde Bertie Koussen gesloten overeenkomsten leiden voor Gelaatkunde Bertie Koussen niet tot een resultaatverplichting, maar tot een inspanningsverplichting. Gelaatkunde Bertie Koussen streeft naar zelfreflectie en groei. Hierbij zal de inzet en mogelijkheden van de deelnemer(s) en organisatie invloed hebben op de resultaten.

4.2. Door opdrachtgever genoemde termijnen of tussen Gelaatkunde Bertie Koussen en opdrachtgever overeengekomen termijnen gelden als streefdata en zijn niet bindend.

4.3. Gelaatkunde Bertie Koussen is gerechtigd (delen van) de overeenkomst (mede) door derden te laten uitvoeren. Als Gelaatkunde Bertie Koussen voor de uitvoering van een met haar gesloten overeenkomst derden inschakelt, zal Gelaatkunde Bertie Koussen deze derden zorgvuldig selecteren.

5. Vertrouwelijkheid

5.1. Gelaatkunde Bertie Koussen, haar medewerkers en/of door Gelaatkunde Bertie Koussen ingeschakelde derden behandelen de door de opdrachtgever verstrekte informatie vertrouwelijk.

5.2. In opleidingen, trainingen, gesprekken in welke vorm dan ook, wordt persoonlijke informatie met elkaar gedeeld. Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, laat de opdrachtgever weten dat er zorgvuldig wordt omgegaan met privacygevoelige informatie van anderen deelnemers. Het is niet toegestaan om informatie over deelnemers met naam of expliciete aanwijzingen met anderen buiten de opleiding, training of gesprekken zonder toestemming te delen. De opdrachtgever informeert (indien hij zelf de deelnemer niet is) de deelnemer(s) hierover.

6. Prijzen

6.1. Alle door Gelaatkunde Bertie Koussen genoemde prijzen zijn in euro's, inclusief BTW voor particulieren en exclusief BTW voor bedrijven.

Arrangements- en verblijfkosten zijn niet in de prijzen inbegrepen, tenzij dit staat vermeld. De meest actuele prijzen en informatie, staan vermeld op de website van Gelaatkunde Bertie Koussen of heeft u ontvangen bij het 1 ste contact of het intakegesprek.

6.2. Gelaatkunde Bertie Koussen kan tussentijdse, kostenverhogende factoren die zich voordoen na de totstandkoming van de overeenkomst aan de opdrachtgever doorberekenen. Hierover informeert Gelaatkunde Bertie Koussen de opdrachtgever.

7. Facturering en betaling

7.1. Gelaatkunde Bertie Koussen factureert na totstandkoming van de overeenkomst.

7.2. De opdrachtgever zal aan Gelaatkunde Bertie Koussen verschuldigde bedragen zonder verrekening, opschorting en/of korting voldoen binnen 10 kalenderdagen na factuurdatum. Wordt er afgeweken van de 10 kalenderdagen dan is dit opgenomen in de factuur. Deze termijn is bindend.

7.3. Opleidingen, intervisie, trainingen, consulten en/of andere diensten van Gelaatkunde Bertie Koussen dienen voor de start van de dienstverlening volledig te worden voldaan om deel te mogen nemen.

7.4. Indien de opdrachtgever binnen de gestelde termijn en een eventuele 1ste betalingsherinnering niet volledig heeft betaald, is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Naast de wettelijke (handels)rente is opdrachtgever in dit geval ook incassokosten verschuldigd, ter hoogte van 15% van het niet tijdig betaalde bedrag.

7.5. Wanneer er bij inschrijving gevraagd wordt een voorschot te betalen, dient de opdrachtgever dit bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Het voorschot wordt in mindering gebracht op het totale eindbedrag. Wanneer de opdrachtgever minimaal zes weken voor aanvang

van de dienstverlening annuleert, krijgt de opdrachtgever het volledige bedrag terug. Zie punt 9 voor nadere informatie.

7.6. Bij deelnemers die een dienstverlening per uur willen afnemen, betaald de opdrachtgever de factuur binnen 10 kalenderdagen nadat de deelnemer deelgenomen heeft aan de sessie.

8. Verplaatsing of annuleringen door Gelaatkunde Bertie Koussen

8.1. Gelaatkunde Bertie Koussen kan, wanneer er sprake is van overmacht een opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, met toelichting van de eventuele reden(en) annuleren, verplaatsen naar een andere opleidingslocatie of datum omzetten. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: overlijden, medische redenen, natuurrampen, terrorisme, ondeugdelijke trainingslocatie(s), pandemie, oorlog, verkeersongelukken en stakingen. Wanneer Gelaatkunde Bertie Koussen door overmacht niet binnen 6 maanden de dienstverlening voort kan zetten heeft de opdrachtgever het recht op terugbetaling van de aan Gelaatkunde Bertie Koussen betaalde bedragen voor het deel van de dienst, die niet ontvangen is.

8.2. Gelaatkunde Bertie Koussen heeft het recht om een opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening zonder opgave van redenen te verplaatsen naar een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. In dit geval heeft de opdrachtgever het recht om de verplaatste opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, zonder kosten, te annuleren. De opdrachtgever heeft in dit geval recht op terugbetaling van het deel van de opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening waar men geen deel aan heeft kunnen nemen.

8.3. Gelaatkunde Bertie Koussen kan zonder opgave van redenen een opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening annuleren. De opdrachtgever heeft recht op volledige terugbetaling van de reeds aan Gelaatkunde Bertie Koussen betaalde bedragen voor de betreffende opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening.

9. Annuleringen door Opdrachtgever

Herroepingsrecht bij overeenkomst op afstand

9.1. De opdrachtgever heeft gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst op afstand het recht deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de inschrijving op een opleiding via website, mail of telefoon, gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag van de inschrijving/aanmelding. Dit geldt voor alle diensten van Gelaatkunde Bertie Koussen.

Annuleren trainingen open inschrijving groepen

9.2. Een opleiding, training of intervisie of andere dienstverlening kan uitsluitend schriftelijk worden geannuleerd. In geval van een dergelijke

annulering geldt dat Gelaatkunde Bertie Koussen gerechtigd is de volgende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen: a. bij annulering binnen zes weken voor aanvang: 25% van het totale factuurbedrag; b. bij annulering binnen vier weken voor aanvang: 50% van het totale factuurbedrag; c. bij annulering binnen twee weken voor aanvang: 100% van het totale factuurbedrag.

9.3. Een geplaatste deelnemer mag zich laten vervangen. Indien een vervanger aan de training deelneemt, blijft de opdrachtgever de prijs aan Gelaatkunde Bertie Koussen verschuldigd. Zij kunnen onderling de kosten met elkaar verrekenen.

9.4. Wanneer een deelnemer of zijn/haar vervanger zonder te annuleren op de datum waarop men aanwezig zou zijn niet verschijnt, wordt dit aangemerkt als een annulering die binnen de twee weken voor aanvang valt.

9.5. Tussentijds stoppen met een training of opleiding wordt eveneens aangemerkt als annulering binnen de twee weken voor aanvang.

9.6. Wanneer een deelnemer door overmacht een contactmoment mist zal Gelaatkunde Bertie Koussen een reële inspanning leveren teneinde hieraan tegemoet te komen om de gemiste tijd in te halen, tenzij dit in alle redelijkheid niet van haar kan worden verlangd. Inschrijvingen en afspraken die Gelaatkunde Bertie Koussen met andere opdrachtgevers heeft gemaakt, hebben hierbij voorrang.

Annuleren consultgesprekken

9.7. Consultgesprekken kunnen uitsluitend schriftelijk en voor aanvang van het betreffende gesprek worden geannuleerd. Gelaatkunde Bertie Koussen is gerechtigd om in de volgende situaties kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen: a. bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van het betreffende gesprek: 100% van het afgesproken bedrag. b. Indien een deelnemer zonder te annuleren niet bij een consultgesprek verschijnt, wordt 100% van het afgesproken bedrag in rekening gebracht.

10. Tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever

10.1. Indien de opdrachtgever na aanvang van de opleiding en/of andere dienst de overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige terugbetaling van het door de opdrachtgever aan Gelaatkunde Bertie Koussen betaalde of nog verschuldigde bedrag.

10.2. Indien de opdrachtgever na aanvang van de opleiding de overeenkomst tussentijds beëindigt, worden eventuele vorderingen van Gelaatkunde Bertie Koussen op opdrachtgever per direct opeisbaar.

11. Aansprakelijkheid

11.1. In het geval dat aansprakelijkheid van Gelaatkunde Bertie Koussen mocht komen vast te staan, is Gelaatkunde Bertie Koussen slechts gehouden de directe schade te vergoeden, met inachtneming van de in dit artikel opgenomen beperkingen.

11.2. Gelaatkunde Bertie Koussen is niet aansprakelijk voor de indirecte schade (zoals, maar niet beperkt tot, gevolgschade, boetes, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade en immateriële schade). Voor zover sport- en daarmee te vergelijkbare activiteiten deel uitmaken van de met Gelaatkunde Bertie Koussen gesloten overeenkomst, is Gelaatkunde Bertie Koussen daarnaast niet aansprakelijk voor zaakschade of in het geval een deelnemer de (veiligheids)-instructies niet in acht neemt.

11.3. Gelaatkunde Bertie Koussen is niet aansprakelijk voor directe schade die (mede) is veroorzaakt doordat Gelaatkunde Bertie Koussen bij de gebeurtenis, waarop de aansprakelijkheid berust, is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onvolledige of gebrekkige informatie.

11.4. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de deelnemers de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

11.5. De opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade van opdrachtgever het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Gelaatkunde Bertie Koussen.

12. Intellectuele eigendomsrechten

12.1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam- of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op door Gelaatkunde Bertie Koussen ter uitvoering van de overeenkomst geleverde producten en diensten, is en blijft Gelaatkunde Bertie Koussen houder (krachtens licenties van derden), respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

12.2. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam en andere aanduidingen, niet wijzigen of verwijderen.

13. Opleidingen en trainingen inhoud & certificering

13.1. Voor de inhoud van de diensten wordt verwezen naar de informatie op de site www.gelaatkundebertiekoussen.nl

13.2. Voor trainingen geldt dat de deelnemers geen certificaat ontvangen, tenzij hier uitdrukkelijk om wordt gevraagd.

14. Persoonsgegevens & medische gegevens

14.1. Gelaatkunde Bertie Koussen verwerkt de door de Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacy beleid. Dit beleid is opvraagbaar bij Gelaatkunde Bertie Koussen.

14.2. De Opdrachtgever garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt, zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Gelaatkunde Bertie Koussen.

14.3. De Opdrachtgever is verplicht eventuele medische en/of conditionele problemen/bijzonderheden van een (of meer) deelnemer(s), voor zover deze van invloed kunnen zijn op zijn/haar deelname, ruimschoots voor het plaatsvinden van de opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, schriftelijk aan Gelaatkunde Bertie Koussen door te geven. Gelaatkunde Bertie Koussen zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan tegemoet te komen, tenzij dit in alle redelijkheid niet van haar kan en mag worden verlangd.

14.4. Gelaatkunde Bertie Koussen is gerechtigd de door haar gemaakte kosten in verband met medische problemen van een (of meer) deelnemer(s) aan opdrachtgever in rekening te brengen.

14.5. De deelnemer is en blijft zelf verantwoordelijk voor de inschatting of hij/zij in voldoende mate gezond en/of conditioneel geschikt is om deel te nemen aan de betreffende dienstverlening van Gelaatkunde Bertie Koussen.

14.6. De opdrachtgever dient zelf voor de lunch te zorgen.

15. CORONA

15.1. Deelnemers mogen alleen fysiek deelnemen aan trainingen, opleidingen, intervisie en andere activiteiten van Gelaatkunde Bertie Koussen wanneer ze geen last hebben van verkoudheidsklachten, benauwdheid, verhoging van temperatuur, koorts of zonder reden plotseling verlies van reuk en/of smaak hebben. Deelnemers blijven ook thuis als er in hun directe omgeving een of meerdere van deze klachten aanwezig zijn. Gelaatkunde Bertie Koussen draagt zorg voor het naleven de actuele regels tijdens haar dienstverlening.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2. De klachten- en geschillenregeling van Gelaatkunde Bertie Koussen is van toepassing op de overeenkomst tussen Gelaatkunde Bertie Koussen en Opdrachtgever. De Klachtenprocedure wordt op verzoek toegestuurd.

Versie 1.0
oktober 2021