

## Algemene voorwaarden & privacybeleid Saskia Portegies | 2021

Ik doe graag zaken op basis van vertrouwen. En om wederzijds te kunnen vertrouwen helpt het als het duidelijk is wat de afspraken zijn. Daarom lees je in deze 'kleine lettertjes' de afspraken die gelden als je gebruik maakt van mijn diensten of deelneemt aan één van mijn (groeps)programma's, trainingen of 1-op-1-gesprekken. Ik vind het belangrijk dat deze voorwaarden duidelijk zijn, zodat je weet wat je van mij kunt verwachten. En ook wat ik van jou verwacht. Teksten over algemene voorwaarden zijn vaak nogal abstract en algemeen. Ik heb mijn best gedaan om dit zo specifiek en duidelijk mogelijk op te schrijven.

Heb je er vragen over? Laat het me weten!

Contactgegevens:

Saskia Portegies

Hermelijnlinder 62

2317 KD Leiden

[www.saskiaportegies.nl](http://www.saskiaportegies.nl)

In dit document lees je onder welke voorwaarden ik mijn producten en diensten aanbied. Ook leg ik in duidelijke taal uit hoe ik met persoonsgegevens omga. Zeg je ja tegen een offerte of voorstel van Saskia Portegies? Dan ga je daarmee akkoord met onderstaande voorwaarden:

### 1. Registratie Kamer van Koophandel

Mijn bedrijf Saskia Portegies staat bij de Kamer van Koophandel in Den Haag geregistreerd onder nummer 76339971.

### 2. Offertes

- Een offerte is geldig voor de duur van 30 dagen, tenzij expliciet anders in de offerte is aangegeven.
- Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Reis- en verblijfkosten zijn niet in de prijzen meegenomen, behalve als dat specifiek is opgenomen.
- Een offerte geldt alleen voor die specifieke samenwerking, niet voor toekomstige diensten of trajecten.
- Aanbiedingen op mijn website voor een training, programma, coachtraject of andere dienst kun je beschouwen als een offerte. Als je je aanmeldt daarvoor, geef je daarbij aan dat je dat aanbod accepteert.
- Ik behoud mij het recht voor om alsnog de overeenkomst te weigeren binnen vijf dagen na aanmelding of na aanvaarding van de offerte. Ik span mij in om dat van goede argumentatie te voorzien, maar behoud me het recht voor om dat zonder opgaaf van redenen te doen.

### 3. Over de start van de samenwerking

- Onze samenwerking start na akkoord op het aanbod. Dat kan een mondeling akkoord zijn of het feit dat ik, op jouw verzoek, met de werkzaamheden ben begonnen. En het kan ook zijn dat je een training, programma of ander aanbod via mijn website hebt aangeschaft.
- Een aanmelding voor een training of programma is pas definitief als de betaling binnen is. Je kunt geen plek reserveren zonder betaling vooraf, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- Alle gegevens, documenten en materialen maken onderdeel uit van de samenwerking, ook dat wat voorafgaand aan het definitief instemmen met het aanbod is gedeeld. En

over al die gegevens, documenten en materialen zijn dus deze af spraken van toepassing.

#### 4. Over de uitvoering van een dienst

- Voorafgaand aan de samenwerking vindt er een intake of kennismaking plaats, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld.
- Geen intake of kennismaking vindt plaats in geval van diensten die je onafhankelijk van tijd en plaats op je eigen tempo afneemt, waaronder online courses.
- Een intake kan plaatsvinden in de vorm van een persoonlijk gesprek, via een intakeformulier of tijdens een bel- of videoafspraak.
- Als de intake gratis is, is dit uitdrukkelijk vermeld in de offerte. In alle andere gevallen behoud ik mij het recht voor hiervoor een factuur te sturen.
- In de offerte of het aanbod van de trainingen/programma's geef ik steeds duidelijk aan waar de dienstverlening plaatsvindt, voor zover dat niet een online training betreft.
- Ik behoud mij het recht voor om de plaats van dienstverlening te wijzigen. Indien mogelijk stel ik je op de hoogte van de overwegingen die mij daartoe hebben gebracht
- Ik kan nooit garanderen dat je met de werkzaamheden die we afspreken het gewenste resultaat behaalt. Ik doe mijn uiterste best en heb een inspanningsverplichting met betrekking tot het te behalen resultaat, geen resultaatverplichting.
- Indien afgesproken breng ik werkzaamheden tussentijds in rekening.
- Indien nodig voor een goede en juiste uitvoering van de overeenkomst kan ik werkzaamheden door een derde laten uitvoeren.
- Als het nodig is, zorg je ervoor dat ik op jouw locatie, bedrijf of kantoor, kosteloos een werkplek kan gebruiken met de faciliteiten die nodig zijn, zoals internet, printer, etc.
- Voor zakelijke opdrachten geldt dat het versturen van uitnodigingen voor bijeenkomsten, en de correspondentie met deelnemers over deze bijeenkomsten, via de opdrachtgever verloopt.

#### 5. Wat ik van jou verwacht

- Voor een soepel verloop van onze samenwerking, ga ik ervan uit dat ik tijdig alle informatie, materialen en gegevens die ik nodig heb, van jou krijg. Als dat niet tijdig gebeurt, behoud ik mij het recht voor om leveringsafspraken uit te stellen.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle informatie en materialen. In het geval van beeld- en/of merkmateriaal verwacht ik dat ze vrij zijn van auteursrechten.
- Ik verwacht dat je niet alleen juiste informatie deelt, maar ook alle informatie deelt waarvan je denkt dat het van invloed kan zijn op het resultaat van de overeenkomst.
- Ik verwacht dat je opdrachten uitvoert conform onze afspraken. Je bent zelf verantwoordelijk daarvoor. Het (niet) maken van die opdrachten heeft consequenties voor het behalen van het gewenste resultaat.
- Ik verwacht dat je onze afspraken nakomt. Wil je een afspraak afzeggen? Dan ontvang ik graag een telefoontje of e-mail van je. Heb ik een locatie gehuurd voor onze afspraak of voor een training? Dan kan ik kosten in rekening brengen, mocht ik deze locatie niet meer kosteloos kunnen annuleren.
- Als ik wegens ziekte of een andere overmachtsituatie een afspraak moet afzeggen, dan maken we in overleg een nieuwe afspraak. Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier het gevolg van is.

## 6. Over groepsprogramma's, trainingen en retreats

- Ik behoud me het recht voor om een groepsprogramma te annuleren of te verschuiven naar een andere datum indien nodig, bijvoorbeeld als er te weinig deelnemers zijn. Ik informeer je daar tijdig over. Je mag dan kosteloos annuleren.
- Groepsactiviteiten worden uitgevoerd op de aangegeven data en tijden. Ik behoud me het recht voor die data en tijden te wijzigen. Ik breng je telefonisch of per e-mail van die wijziging op de hoogte.
- Jouw deelname aan een groepsprogramma kun je alleen telefonisch of per e-mail annuleren. Over de eventuele kosten die daaraan verbonden zijn, lees je meer verderop in deze voorwaarden.
- In geval van meerdaagse programma's ben je zelf verantwoordelijk voor een passende reis- en annuleringsverzekering.
- Als een van ons het groepsprogramma annuleert, ontvang je uiterlijk 30 dagen na annulering jouw betaling van het reeds betaalde deelnamegeld retour minus eventuele annuleringskosten. Je hebt geen recht op enige andere compensatie of schadevergoeding.
- Ik heb het recht groepsprogramma's te annuleren ingeval van ziekte, onvoldoende deelnemers of andere gegronde redenen.
- Deelname aan groepsprogramma's is geheel op eigen risico. Ik ben niet aansprakelijk voor letsel en/of schade van enigerlei aard als gevolg van het verblijf en/of de activiteiten van jou als deelnemer noch voor verlies of beschadiging van eigendommen.
- Het maken van beeld- of geluidsopnamen is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van alle deelnemers.

## 7. Over vertrouwelijkheid

- We hebben beiden de plicht om alle vertrouwelijke informatie geheim te houden. Informatie die al openbaar was of gemaakt moet worden in het kader van een gerechtelijke procedure valt hier niet onder.
- Presentaties, adviezen, teksten of andere (schriftelijke) materialen die je van mij hebt gekregen mag je niet verspreiden of op een andere manier openbaar maken. Ook spreken we af dat je, zonder mijn toestemming, niets aan derden vertelt over mijn aanpak of manier van werken.
- Ik kan opgedane kennis en ervaring gebruiken, maar deel nooit vertrouwelijke informatie over jou of je werkgever, of over jullie organisatie aan een derde.
- In geval van een training voor een organisatie, kan ik in grote lijnen met jouw werkgever delen wat er in zijn/haar organisatie leeft, maar ik doe dat altijd op zo'n manier dat de informatie niet naar individuen te herleiden is.

## 8. Over wijziging, beëindiging of ontbinding van de opdracht

Het kan natuurlijk gebeuren dat een opdracht geannuleerd moet worden.

### Individuele coaching

Meld dit zo snel mogelijk via 06 24 24 76 27 of [info@saskiaportegies.nl](mailto:info@saskiaportegies.nl), zodat we onnodige kosten kunnen voorkomen. Bij individuele coachingsgesprekken kun je tot 48 uur vooraf kosteloos annuleren. De annulering is definitief nadat je hiervan een bevestiging hebt ontvangen.

### Trainingen, groepsprogramma's en retreats

Tot twee weken voorafgaand aan een training, groepsprogramma of retreat kun je kosteloos annuleren. Daarna wordt het volledige tarief in rekening gebracht. In overleg bespreken we of je kunt deelnemen op een alternatieve datum.

## Maatwerkopdrachten en -trajecten

Is er langer dan twee weken geleden akkoord gegeven voor een zakelijke opdracht en heb ik al voorbereidende uren gemaakt? Dan breng ik deze in rekening tegen een uurtarief van 100 euro, exclusief 21% BTW. Daarnaast kan het zijn dat ik kosten heb gemaakt bij derden. Denk bijvoorbeeld aan het reserveren van een locatie. Je ontvangt dan een gespecificeerde factuur, zodat je weet welke kosten ik in rekening breng.

De betaling van een zakelijke opdracht gebeurt in twee facturen van elk 50%: de eerste bij akkoord offerte, de tweede na afloop van de opdracht. In geval van annulering van de opdracht, vooraf of tussentijds, dan geldt onderstaande annuleringsregeling:

- Tot 4 weken voor aanvang van de opdracht: geen kosten
- 4 tot 2 weken voor aanvang: 50% van de kosten (= eerste factuur)
- Binnen 2 weken voor aanvang: 80% van de kosten.

## 9. Betaling en incassokosten

- Facturen moeten binnen dertig dagen na factuurdatum volledig zijn betaald. Het factuurbedrag maak je over via bank of door online te betalen via de mogelijkheden die worden gegeven.
- Programma's, trainingen en retreats betaal je vooraf, tenzij ik expliciet een andere mogelijkheid heb gegeven.
- Voor zakelijke opdrachten tot tweeduizend euro ex btw geldt dat ik achteraf een factuur stuur conform de afspraken die ik in de offerte opneem. De betaling van een zakelijke opdracht van meer dan tweeduizend euro ex btw gebeurt in twee facturen van elk 50%: de eerste bij akkoord offerte, de tweede na afloop van de opdracht.
- Als we dit hebben afgesproken, kun je de betaling in termijnen voldoen. Als er betalingsachterstand is, mag ik de werkzaamheden staken totdat de openstaande bedragen weer zijn betaald.
- Facturen worden in principe per mail verstuurd. Betaling van facturen via online betaling kunnen onderhevig zijn aan voorwaarden van derden zoals bank of online betaalsysteem. Ik heb hierop geen invloed.
- Niet gelukt om op tijd te betalen? Dan ontvang je een betalingsherinnering en behoud ik me het recht voor om rente in rekening te brengen over het factuurbedrag en de incassokosten. De rente is één procent per maand.
- Ik behoud me het recht voor om alle (buitengerechtelijke) kosten in rekening te brengen die ik maak om ervoor te zorgen dat jij de factuur betaalt. De incassokosten zijn vijftien procent van het factuurbedrag met een minimum van honderd euro.

## 10. Eigendom van materialen en ideeën en copyright

- Alle materialen die je van mij hebt ontvangen blijven mijn eigendom tot je aan je verplichtingen hebt voldaan.
- Zaken die van mij zijn mag je niet verkopen of verpanden. Als iemand anders beslag legt op iets wat van mij is, dan moet je dat binnen vijf werkdagen aan mij meedelen.
- Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten blijven bij mij, tenzij we iets anders afgesproken hebben.
- Ik behoud alle rechten van intellectuele eigendom op verstrekte documenten, adviezen, rapportages, modellen, trainingsmaterialen, etc. Je mag die gegevens of gedeelten hieruit niet zonder mijn toestemming openbaar maken, exploiteren of verveelvoudigen.

## 11. Overmacht

- Ziekte of overmacht ontslaat mij van het nakomen van de leveringstermijn of van mijn leveringsplicht, zonder dat je op basis hiervan enige recht op vergoeding van kosten, schaden hebt.
- In geval van overmacht informeer ik je daar direct over. Je hebt dan acht dagen de tijd om de opdracht schriftelijk te annuleren. Wel heb je dan de verplichting om de reeds uitgevoerde werkzaamheden te vergoeden.
- Werkstakingen in mijn bedrijf of bij mijn leveranciers of anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht vallen ook onder overmacht.
- Ik ben niet verantwoordelijk voor overmachtsituaties zoals stakingen bij algemene dienstverleners als post, telefoon, internet, openbaar vervoer, etc.

## 12. Aansprakelijkheid

Als trainer en coach probeer ik zo zorgvuldig mogelijk te werk te gaan. Dat doe ik door naar je te luisteren, je te adviseren en in sommige gevallen door te verwijzen naar andere hulpverleners. Alle deelnemers van mijn trainingen en coaching zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen keuzes, beslissingen, gedrag en voor de gevolgen hiervan. Met voorbehoud van opzet of grove schuld is mijn maximale aansprakelijkheid het bedrag dat volgens de offerte in rekening is gebracht.

## 13. Klachten en recht

- Heb je een klacht over de overeenkomst, mijn werkzaamheden, diensten of factuur? Breng me daar dan binnen zeven dagen na ontdekking schriftelijk van op de hoogte. Doe je dat niet, dan ga ik er van uit dat je de overeenkomst, de factuur of de werkzaamheden goedkeurt.
- Heb je een klacht, dan moet je jouw verplichtingen nog wel steeds nakomen, tenzij we anders overeenkomen.
- Is je klacht terecht, dan kan ik het factuurbedrag wijzigen, het werk gratis verbeteren of het opnieuw doen.
- Op alle overeenkomsten, facturen en diensten geldt het Nederlands recht. Ook als je in het buitenland woont of je bedrijf in het buitenland is gevestigd.
- Een geschil wordt pas voorgelegd aan een rechter als we samen het geschil hebben geprobeerd op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in mijn woonplaats. Ik kan er ook voor kiezen het geschil voor te leggen aan een bemiddelaar die helpt bij het oplossen van het geschil.

## 14. Privacybeleid

Wanneer je een 1-op-1 gesprek met mij hebt gehad, wil je zeker weten dat niemand mee kan lezen met mijn aantekeningen. Daarom doe ik er alles aan om jouw privé-gegevens ook echt privé te houden.

### Gespreksverslagen

Na afloop van een 1-op-1 gesprek schrijf ik een kort gespreksverslag. Deze sla ik op op mijn laptop. Het verslag bevat globaal wat we besproken hebben, welke oefeningen ik heb ingezet en wat ik mogelijk in een volgend gesprek wil bespreken. Om jouw privacy te garanderen, vergrendel ik de map met gespreksverslagen met een wachtwoord. Ook vermeld ik in deze gespreksverslagen enkel jouw initialen, waardoor deze gespreksverslagen niet te herleiden zijn naar jouw privé-gegevens. Wil je een verslag opvragen of laten verwijderen? Neem contact met me op via [info@saskiaportegies.nl](mailto:info@saskiaportegies.nl). Na zeven jaar vernietig ik sowieso alle gespreksverslagen.

**Digitale nieuwsbrief**

Via mijn website en social media-accounts kun je je aanmelden voor mijn digitale nieuwsbrief. Met deze nieuwsbrief hou ik je op de hoogte van evenementen, blogs, oefeningen en geef ik tips om jezelf te ontwikkelen. Hiervoor heb ik je voornaam en e-mailadres nodig. Vul je deze gegevens in, dan sta je hiermee op een maillijst in Mailchimp. Onderaan elke nieuwsbrief heb je de mogelijkheid om je af te melden of om je persoonsgegevens te wijzigen.

Naast bovenstaande afspraken over vertrouwelijkheid van gedeelde informatie, hou ik me ook aan privacy-afspraken conform de AVG. Die afspraken vind je in het privacyreglement op [saskiaportegies.nl](https://saskiaportegies.nl).

**Heb je vragen?**

Neem dan contact met mij op via 06 24 24 76 27 of [info@saskiaportegies.nl](mailto:info@saskiaportegies.nl)

Leiden, 2021