



## Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Spiegelvisie coaching. Omdat zowel particulieren als bedrijven leertrajecten bij Spiegelvisie coaching afnemen zijn twee rollen te onderscheiden:

- Opdrachtgever: degene die het leertraject financieel faciliteert
- Deelnemer: de werkelijke afnemer van een leertraject

## Aanmelding via een opdrachtgever -zakelijk leertraject

1. Een opdrachtgever kan gebruikmaken van één gratis sparring-sessie van 30 minuten om gesignaleerde ontwikkelpunten bij een medewerker voor te leggen aan Spiegelvisie coaching. Aan het einde van dat gesprek is duidelijk of de gesignaleerde punten binnen het werkkterrein van Spiegelvisie coaching vallen. Wanneer de opdrachtgever vervolgens een leertraject adviseert aan zijn/haar medewerker, volgt een gratis driegesprek van 30 minuten met opdrachtgever, deelnemer en Spiegelvisie coaching. In dat gesprek worden de ontwikkelpunten vanuit de opdrachtgever en de deelnemer vastgelegd. Leertrajecten worden alleen opgestart als alle partijen hun vertrouwen hebben uitgesproken in de samenwerking. Wanneer een opdrachtgever het initiatief neemt tot een leertraject wordt het traject aan het einde tevens afgesloten met een evaluerend driegesprek. Dat gesprek is onderdeel van de overeenkomst voor het leertraject
2. Spiegelvisie coaching stelt een overeenkomst op.
3. De opdrachtgever ontvangt de overeenkomst via de mail en het leertraject gaat van start als de opdrachtgever de offerte digitaal ondertekend heeft. Door de offerte te ondertekenen gaat de opdrachtgever akkoord met de prijsopgave en de in dit document beschreven algemene voorwaarden. De deelnemer ontvangt een kopie van de overeenkomst en de algemene voorwaarden.

*Conform de regels van de wet hanteert Spiegelvisie coaching een bedenktijd van 14 dagen na het tekenen van de offerte. Binnen de bedenktijd kan een getekende offerte voor een leertraject, training of andere dienst kosteloos geannuleerd worden.*

## Aanmelding deelnemer – particulier leertraject

1. De deelnemer kan gebruikmaken van één gratis intakegesprek van 30 minuten per leertraject. Aan het einde van dat gesprek is duidelijk of er een wederzijds vertrouwen bestaat dat Spiegelvisie coaching iets kan betekenen voor de deelnemer.
2. Spiegelvisie coaching stelt een overeenkomst op.
3. De deelnemer ontvangt de overeenkomst via de mail en het leertraject gaat van start als de deelnemer de offerte digitaal heeft ondertekend.



Door de offerte te ondertekenen gaat de deelnemer akkoord met de prijsopgave in de overeenkomst en de in dit document beschreven algemene voorwaarden. *Conform de regels van de wet hanteert Spiegelvisie coaching een bedenktijd van 14 dagen na het tekenen van de offerte. Binnen de bedenktijd kan een getekende offerte voor een leertraject, training of andere dienst kosteloos geannuleerd worden.*

### **Annulering of wijziging na de wettelijke bedenktijd in gezamenlijk overlegzakelijk traject**

Wanneer Spiegelvisie coaching, opdrachtgever en deelnemer in goed overleg besluiten een leertraject te annuleren of te wijzigen wordt het teveel betaalde bedrag teruggestort na aftrek van de administratiekosten à €45,00 euro excl. BTW.

### **Annulering of wijziging in overige gevallen**

Op het moment dat een leertraject is opgestart kan het leertraject te allen tijde eenzijdig door de opdrachtgever of de particuliere deelnemer geannuleerd worden. Er vindt in dat geval geen restitutie plaats van het reeds betaalde traject. Als een opdrachtgever het leertraject van de deelnemer financieel faciliteert, wordt de opdrachtgever door Spiegelvisie coaching direct in algemene en feitelijke termen op de hoogte gesteld wanneer de deelnemer zijn/haar traject eenzijdig wil beëindigen. De gesloten overeenkomst met de opdrachtgever of de deelnemer is, gerekend vanaf de eerste bijeenkomst, twaalf maanden geldig. Een reeds geplande sessie kan door de deelnemer tot 24 uur voor aanvang van de bijeenkomst kosteloos verplaatst worden.

De door Spiegelvisie coaching geplande trainingen en workshops gaan alleen door bij voldoende deelname. Spiegelvisie coaching behoudt zich het recht voor een geplande training of workshop uiterlijk zeven dagen voor aanvang te annuleren. Reeds ontvangen betalingen worden na annulering binnen 48 uur teruggestort naar de deelnemers. Spiegelvisie coaching neemt geen verantwoordelijkheid voor eventuele overige schade die deelnemers oplopen in verband met het annuleren van een leeractiviteit.

### **Verantwoordelijkheden tijdens de uitvoering van het leertraject**

Spiegelvisie coaching is verantwoordelijk voor het creëren van een krachtig leerklimaat tijdens een leertraject. Spiegelvisie coaching hecht eraan om in elk leertraject een duidelijk start- en eindpunt te markeren en zij verwacht dat de deelnemer en/of de opdrachtgever zich hieraan conformeert. Daarnaast gaat Spiegelvisie coaching ervan uit dat de deelnemer gemotiveerd is om aan de slag te gaan met zijn/haar leertraject.

De deelnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de afspraken om dat leertraject daadwerkelijk vorm te kunnen geven. Wanneer een deelnemer nalatig is in het maken van afspraken stuurt Spiegelvisie coaching eenmalig een reminder naar de deelnemer. Als de deelnemer niet binnen 30 dagen reageert door het inplannen van een



afpraak wordt de eventuele opdrachtgever door Spiegelvisie coaching in algemene en feitelijke termen op de hoogte gesteld van het stagneren van dat leertraject. Spiegelvisie coaching plant dan tevens een driegesprek in met de opdrachtgever en de deelnemer om de stagnatie te bespreken.

Als Spiegelvisie coaching binnen twee maanden na de reminder geen reactie ontvangt van een particuliere deelnemer wordt dat traject als stilzwijgend beëindigd beschouwd en sluit Spiegelvisie coaching het dossier. Het recht op eventueel nog resterende afspraken komt daarmee te vervallen.

### **Betaling door opdrachtgevers- zakelijk traject**

De factuur voor het leertraject wordt na de 1e bijeenkomst van dat traject digitaal naar de opdrachtgever of de door hem/haar aangewezen afdeling gestuurd.

Hoewel Spiegelvisie coaching begrip heeft voor betalingstermijnen die organisaties hanteren is de betalingstermijn voor geleverde diensten gesteld op uiterlijk 30 dagen. Indien de factuur niet tijdig wordt voldaan zijn de bijkomende kosten voor rekening van de opdrachtgever.

### **Betaling door deelnemers- particulier traject**

De factuur voor het leertraject wordt na het tekenen van de offerte digitaal naar de deelnemer gestuurd. Voor particulieren bestaat de mogelijkheid het traject in twee termijnen te betalen. De helft van de factuur dient voor aanvang van het traject te zijn voldaan en de tweede helft van de factuur voor het derde gesprek.

De betalingstermijn is gesteld op 14 dagen. Wanneer de factuur niet tijdig wordt voldaan zijn de bijkomende kosten voor rekening van de deelnemer en worden de bijeenkomsten opgeschort.

### **Aansprakelijkheid**

Spiegelvisie coaching is op geen enkele manier verantwoordelijk voor directe of indirecte geleden schade aan personen of goederen, tenzij dat te wijten is aan grove nalatigheid of opzet.

### **Klachten**

Wanneer de opdrachtgever of de deelnemer een klacht heeft is hij/zij van harte uitgenodigd dat bespreekbaar te maken met Spiegelvisie coaching. Als LVSC geregistreerd supervisor en registercoach conformeert Spiegelvisie coaching zich aan de [gedragscode](#) die door de Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching is opgesteld. Als de klacht in een gesprek onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de opdrachtgever of de deelnemer zich wenden tot de LVSC. Raadpleeg daarvoor de [procedure klachtenregeling](#) van de LVSC.