

# Algemene voorwaarden Pro-Zes



Versie november 2023

## Pro-Zes

Tjalk 24-86  
8232 MC Lelystad  
info@pro-zes.nl  
KVK: 87121166  
BTW-id: NL004364656B65

## Artikel 1 – bedrijfsomschrijving

1.1 Pro-Zes is een zelfstandig praktijk voor persoonlijke ontwikkeling en biedt diensten aan voor volwassenen middels coaching.

## Artikel 2 – Definities

2.1 Pro-Zes: gebruiker van deze algemene voorwaarden en opdrachtnemer.

2.2 Klant: een natuurlijk persoon of organisatie die een dienst afneemt en een overeenkomst aangaat met Pro-Zes.

2.3 Diensten: De diensten die door Pro-Zes worden geleverd aan de klant, zoals coachtrajecten.

2.4 Overeenkomst: een mondeling dan wel schriftelijk contract tussen Pro-Zes en de klant betreffende een overeengekomen dienstverlening.

## Artikel 3 – Toepasselijkheid van de voorwaarden

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door Pro-Zes en alle mondelinge en/of schriftelijke overeenkomsten van of met Pro-Zes.

3.2 De klant gaat akkoord met deze algemene voorwaarden en de privacyverklaring bij het aangaan van een dienst van of met Pro-Zes.

## Artikel 4 – prijzen

4.1 Alle door Pro-Zes vermelde prijzen van haar diensten zijn vrijgesteld van btw.

4.2 Druk- en zelffouten voorbehouden.

## Artikel 5 – Betaling en betalingsvoorwaarden

5.1 Facturen dienen binnen 7 dagen na factuurdatum te worden voldaan, mits anders is overeengekomen.

5.2 Na de vervaldatum heeft Pro-Zes het recht de wettelijke rente te berekenen. Pro-Zes berekent de rente over het te betalen bedrag vanaf het moment dat de klant verzuimt in zijn betalen, totdat het bedrag volledig betaald is.

5.3 Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting door de klant, is Pro-Zes genoodzaakt om derde(n) in te schakelen om de achterstallige betaling voldaan te krijgen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de klant.

## **Artikel 6 – Inzet en gedrag van de klant**

6.1 De klant neemt deel aan een afgenomen dienst op basis van vrijwilligheid en eigen verantwoordelijkheid. De klant dient zich volledig in te zetten bij het afnemen van een door Pro-Zes verstrekte dienst. Hierbij zal de klant zorg dragen voor het juist en volledig verstrekken van gevraagde of voor het coachtraject benodigde informatie.

6.2 De klant is eraan gebonden zich aan de opgemaakte overeenkomsten te houden, alsook deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 7 – Totstandkoming van een overeenkomst**

7.1 Zodra Pro-Zes en de klant samen instemmen met een coachtraject (afgenomen dienst), ondertekenen zij beide het ingevulde intakeformulier. Hierbij verklaart de klant het intakeformulier naar waarheid te hebben ingevuld, de algemene voorwaarden en privacy verklaring te hebben gelezen en daarmee akkoord te gaan, geeft hij toestemming aan Pro-Zes om persoonsgegevens te verwerken in een cliëntdossier en zal hij zich volledig inzetten t.a.v. zijn eigen ontwikkeling tijdens het coachtraject. Pro-Zes belooft door het zetten van haar handtekening zich voor 100% in te zetten voor een positief coachtraject voor de cliënt.

## **Artikel 8 – Verhinderung**

8.1 Het is mogelijk om een sessie of afspraak die gepland staat te verplaatsen. Dit dient per telefoon, WhatsApp-bericht of mail te worden gedaan, minimaal 24 uur van te voren, mits Pro-Zes anders beoordeelt.

8.2 Een afspraak of sessie waar van te voren geen afmelding over is gedaan, wordt in rekening gebracht. Pro-Zes zal contact opnemen met de klant over de gemiste afspraak/sessie.

8.3 Mocht de klant twee sessies achtereenvolgend verzuimen zonder afmelding, dan is Pro-Zes bevoegd de vooraf besproken dienst op te heffen en de sessies die hebben plaatsgevonden plus de gemiste sessies zonder afmelding in rekening te brengen. Hiervan zal Pro-Zes de klant op de hoogte brengen.

## **Artikel 9 – Annuleringsvoorwaarden**

9.1 Na het aangaan van een overeenkomst kan de klant zijn deelname vooraf of tussentijds opzeggen. De annulering is pas geldig wanneer Pro-Zes schriftelijk of via de mail bevestiging heeft gegeven.

9.2 Bij tussentijdse opzegging dienen de sessies binnen de overeenkomst die hebben plaatsgevonden te worden betaald volgens de betalingsvoorwaarden. Vooruit geplande sessies die niet hebben plaatsgevonden hoeven niet betaald te worden, mits ze buiten de termijn van 24 uur van te voren afmelden vallen.

9.3 Reeds betaalde sessies kunnen na (tussentijdse) annulering niet worden gerestitueerd.

9.4 Pro-Zes kan n.a.v. de annulering contact opnemen met de klant om naar de reden van annulering te vragen. De klant is niet verplicht hier op te antwoorden.

## **Artikel 10 – Annulering door Pro-Zes**

10.1 Pro-Zes kan de overeenkomst met de klant beëindigen als:

- de klant de overeengekomen kosten (evt. inclusief verschuldigde rente) niet voldoet;
- de klant twee afspraken/sessies niet is nagekomen zonder afmelding;
- de klant haar verplichtingen niet nakomt;
- de klant niet meer instaat is de kosten van de sessies te voldoen, bijv. door faillissement, schuldsanering, o.i.d.;
- Pro-Zes vaststelt dat het vervolgen van een coachtraject weinig tot geen effect (meer) zal hebben op de persoonlijke ontwikkeling van de klant, bijvoorbeeld omdat de klant andere vormen van hulp of zorg nodig heeft, voordat hij het traject kan vervolgen.

## **Artikel 11 – Aansprakelijkheid**

11.1 Pro-Zes is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan de zijde van de klant indien er sprake is van grove verwijtbare tekortkomingen van Pro-Zes.

11.2 Pro-Zes is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat hij is uitgegaan van door de cliënt onjuist verstrekte of onvolledige informatie.

11.3 De Pro-Zes is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van door de klant naar de praktijk meegebrachte persoonlijke eigendommen.

11.4 De Pro-Zes geeft de klant geen garantie van een afgenomen dienst en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud.

Het succes van de afgenomen dienst hangt af van de inzet en kwaliteit die Pro-Zes inbrengt vanuit zijn kennis en expertise (opgedaan door de gevolgde opleidingen, trainingen en cursussen) én de inzet, houding, openheid en eerlijkheid van de klant. Beide nemen hier tijdens een coachtraject hun verantwoordelijkheid in.

11.5 Mocht Pro-Zes merken dat er meer hulp nodig is voor de klant dan zij kan bieden, dan zal zij de klant hierover adviseren en/of doorverwijzen naar een andere hulpverlener.

11.6 De diensten die Pro-Zes verleent zijn onder geen beding een vervanging van psychologische of medische hulp, maar helpen de klant in zijn of haar persoonlijke groei.

## **Artikel 12 – Overmacht**

12.1 Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard dan ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën/pandemieën, storingen in het bedrijf van Pro-Zes, belemmeringen of verboden veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van (inter-)nationale instanties.

12.2 Pro-Zes is een eenmanszaak. Dit betekent dat er geen vervanging mogelijk is in geval van ziekte of andere onvoorziene omstandigheden waardoor Pro-Zes overeenkomsten niet kan naleven. Pro-Zes kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de daaruit voortvloeiende (reeds gemaakte) kosten of andere vormen van eventuele schade.

12.2 Pro-Zes zal haar uiterste best doen om een eventuele nieuwe datum/data met de klant in te plannen voor afspraken of sessies die zijn komen te vervallen.

12.3 In geval van overmacht is Pro-Zes gerechtigd om de uitvoering van de dienst te wijzigen of te annuleren voor bepaalde of onbepaalde tijd. Hierop is door de klant geen schadevergoeding aan te spreken.

### **Artikel 13 – Klachten**

13.1 Pro-Zes gaat ervoor om de klant zo goed mogelijk te begeleiden naar het gestelde doel. Indien de klant toch een klacht heeft over de begeleiding door Pro-Zes, dan maakt hij dat schriftelijk aan Pro-Zes kenbaar (via [info@pro-zes.nl](mailto:info@pro-zes.nl)).

Door de klacht met Pro-Zes te bespreken kan er direct naar een oplossing worden gezocht. De klacht dient binnen acht dagen na ontdekking van gebrek, doch uiterlijk binnen één maand na afronding van een overeenkomst te worden gemeld.

13.2 Er wordt in geen enkele situatie geld teruggegeven aan de klant.

### **Artikel 14 – Geheimhouding van vertrouwelijke informatie**

14.1 Persoonsgegevens en alle andere informatie over de klant worden verwerkt in een cliëntdossier/-administratie en worden niet met derden gedeeld, tenzij anders overeengekomen of Pro-Zes daartoe is gehouden op grond van wet- en regelgeving.

14.2 Als delen van persoonsgegevens voor een verwijzing noodzakelijk/gewenst is, wordt dit uitsluitend gedaan met schriftelijke toestemming van de klant.

14.3 Uitsluitend in noodgevallen waarbij het leven van de klant zelf of van anderen in gevaar is of dreigt te raken, kan van artikel 14.1 en 14.2 worden afgeweken.

14.4 Pro-Zes behandelt verstrekte persoonsgegevens vertrouwelijk en volgens de geldende privacy wet- en regelgeving (zie Privacyreglement Pro-zes).

### **Artikel 15 – Wijziging van de voorwaarden**

15.1 Van toepassing is de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

15.2 Pro-Zes is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op de datum die bovenaan deze voorwaarden vermeld staat. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. Wij raden u aan om deze verklaring geregeld te raadplegen, om zo op de hoogte te blijven van wijzigingen.