

1. Definities

- a. Willy Sietsma: opdrachtneemster, eenmanszaak te Capelle ad IJssel, KvK-nr. 58708839, die diensten levert in de vorm van een inspanningsverplichting en producten op basis van verkoop;
- b. Opdrachtgever: de afnemer of koper van een dienst en/of product van Willy Sietsma;
- c. Dienst: coaching, advisering, training, workshop, gerelateerd aan de gevolgen van een scheiding;
- d. Product: een aan een dienst gerelateerd product;
- e. Overmacht: een niet aan Willy Sietsma toerekenbare oorzaak (zoals arbeidsongeschiktheid, stroom- of internet storing, terrorisme, extreme file, wateroverlast), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van Willy Sietsma kan worden gevergd; ;
- f. Schriftelijk: op papier, via e-mail, per sms of whatsapp-bericht.

2. Geheel van afspraken

- a. Willy Sietsma houdt zich aan de ethische code van de Academie voor Counseling en Coaching.
- b. Mocht Willy Sietsma tijdens de opdracht ziektebeelden vermoeden die buiten haar werkerrein of deskundigheid vallen, dan zal Willy Sietsma dat melden en doorverwijzen naar een deskundige.
- c. Willy Sietsma maakt vooraf schriftelijk opdracht-specifieke afspraken met opdrachtgever. Opdrachtgever dient vooraf te betalen. Willy Sietsma stuurt (dus) vooraf een factuur met bijhorende schriftelijke opdrachtbevestiging.
- d. Als een overeenkomst langer dan een jaar doorloopt, is Willy Sietsma gerechtigd de afgesproken tarieven in redelijkheid te verhogen conform het CBS indexcijfer “Contractuele loonkosten, commerciële dienstverlening”, zoals dat wordt gepubliceerd op www.cbs.nl.
- e. De opdrachtbevestiging, deze algemene voorwaarden, de Ethische Code van de Academie voor Counseling en Coaching en overige schriftelijke afspraken vormen één geheel. Bij strijdigheid of wijziging van een oorspronkelijke afspraak, geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- f. Willy Sietsma kan bij de uitvoering van de opdracht naar eigen inzicht derden inschakelen.

3. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- a. Opdrachtgever en Willy Sietsma houden wederzijds informatie geheim over elkaars persoonlijke gegevens, bedrijf, personeel, processen en klanten, tenzij deze informatie al openbaar is of openbaar moet worden gemaakt.
- b. Willy Sietsma mag voor reclaimedoeleinden refereren aan opdrachtgever, onder de voorwaarde dat Willy Sietsma geen vertrouwelijke informatie openbaart.

4. Bedenktijd

Bij koop van een product door opdrachtnemer via de webshop van Willy Sietsma geldt een bedenktijd van 14 dagen na ontvangst van het product door opdrachtgever. Opdrachtgever dient het product onbeschadigd en onuitgepakt terug te leveren aan Willy Sietsma en de terugtransportkosten voor eigen rekening te nemen. Na correcte terugontvangst zal Willy Sietsma de koopsom naar opdrachtgever terugstorten binnen tien werkdagen. Bedenktijd geldt niet voor maatwerk, geleverde online diensten (zoals een workshop, training of sessie), e-books of producten waarvan het duidelijk is dat terugkoop niet aan de orde kan zijn.

5. Beperking aansprakelijkheid

- a. Willy Sietsma is alleen aansprakelijk voor directe schade aan opdrachtgever als er sprake is van grove nalatigheid, roekeloosheid of opzet aan de zijde van Willy Sietsma.
- b. Willy Sietsma is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en verminderde goodwill.

- c. Willy Sietsma is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of door opdrachtgever ingeschakelde derden, zoals het niet tijdig, onjuist of onvolledig verstrekken van informatie.
- d. De totale aansprakelijkheid van Willy Sietsma omvat in geen geval meer dan het bedrag dat Willy Sietsma en opdrachtgever voor de lopende opdracht zijn overeengekomen.

6. Overmacht

- a. In geval van tijdelijke overmacht komt Willy Sietsma de overeengekomen verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na.
- b. Opdrachtgever en Willy Sietsma kunnen na overmacht de afspraken beiden herzien.
- c. Willy Sietsma is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht.

7. Intellectuele eigendomsrechten

Willy Sietsma heeft en behoudt de intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, van werken die door Willy Sietsma ontstaan bij het uitvoeren van de opdracht. Opdrachtgever mag deze werken dus niet zonder toestemming van Willy Sietsma bewerken, verveelvoudigen of openbaar maken. Opdrachtgever krijgt na algehele betaling het exclusieve gebruiksrecht van opgeleverde werken.

8. Betaling

- a. Willy Sietsma kan vooruitbetaling van het verschuldigde factuurbedrag verlangen.
- b. De betaaltermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Als een opdrachtgever niet binnen die termijn betaalt, brengt Willy Sietsma 15% van de openstaande factuur als incassokosten extra in rekening, met een minimum van EUR 40,00. Als opdrachtgever daarna in verzuim raakt, rekent Willy Sietsma daarnaast juridische en proceskosten.
- c. Niet tijdige betaling geeft opdrachtnemer het recht de wederprestatie zonder verplichting tot schadevergoeding op te schorten en/of het geleverde te blokkeren en/of terug te halen.

9. Annuleren

Als opdrachtgever een reeds geplande dienst annuleert, betaalt opdrachtgever het volgende percentage van het overeengekomen bedrag:

- i. bij annulering tot twee weken voor aanvang uitvoering: 0%
- ii. bij annulering vanaf 2 weken tot 48 uur voor aanvang uitvoering: 50%
- iii. bij annulering vanaf 48 uur voor aanvang uitvoering: 100%

10. Klachten en toepasselijk recht

- a. Een dienst van Willy Sietsma is persoonsgebonden en werkt dus niet voor anderen. Omdat het bij een dienst een inspanningsovereenkomst betreft en Willy Sietsma niet kan nagaan in hoeverre opdrachtgever adviezen en/of instructies opvolgt (of in hoeverre andere factoren van invloed zijn op de het resultaat bij opdrachtgever), kan Willy Sietsma hierover geen garantie afgeven. Wel kan Willy Sietsma gehouden worden aan het leveren van een kwaliteit die van een deskundige op het gebied van de geleverde diensten redelijkerwijze mag worden verwacht.

Algemene Voorwaarden

- b. Klachten dienen uiterlijk twee weken na afronding van de opdracht schriftelijk aan Willy Sietsma te worden gemeld, daarna wordt opdrachtgever geacht het resultaat volledig te hebben aanvaard. Opdrachtgever dient Willy Sietsma een redelijke termijn te geven om de oorzaak van een klacht te onderzoeken, weg te nemen of te herstellen.
- c. Het melden van klachten schort een eventuele betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- d. Is een klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan opdrachtgever zich daarna wenden tot klacht@solopartners.nl en tot de Geschillencommissie Zorggeschil (te Wolvega).
- e. Het geheel van afspraken met Willy Sietsma valt onder Nederlands recht, tenzij de wet anders bepaalt.