



De Algemene Leveringsvoorwaarden van p.r.o Consult

Op alle leveringen van diensten en/of producten zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.

Vertrouwelijke gegevens

1. Alle informatie die door klanten/ deelnemers en/of cliënten wordt verstrekt is vertrouwelijk voor **p.r.o Consult**, haar medewerkers en de docenten. Zonder de toestemming van de betrokkene(n) verstrekt **p.r.o Consult** geen informatie op enige wijze aan derde(n) partijen.

Annulering door p.r.o academie

1. Annulering van opleidingen en cursussen geschiedt door de **p.r.o academie** indien er niet voldoende deelnemers zijn. Twee weken voorafgaand aan de geplande activiteit ontvangen de aangemelde deelnemers hier bericht over.

Annulering door cliënten

1. Annulering binnen 24 uur door coachings-clieënten worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever.

Ziekte en/of calamiteit

1. In geval van ziekte of calamiteit wordt de activiteit indien mogelijk door een gelijkwaardige vervanger overgenomen of in overleg wordt de uitvoering verplaatst.

Bedenktermijn

1. De bedenktijd vangt aan na ondertekening van het inschrijfformulier. De bedenktijd bedraagt 14 werkdagen.
2. Bij last minute inschrijving geldt de bedenktijd tot aan de start van de desbetreffende cursus, training en/of opleiding.

Facturering / betaling:

1. De facturen voor opleidingen en trainingen worden 6 tot 4 weken voor aanvang van de training verstuurd.
2. Alle door **p.r.o consult coaching academie** opgegeven prijzen zijn exclusief 21% BTW. Voor opleidingstrajecten is geen BTW verschuldigd. Betalingen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum verricht te zijn. Bij niet tijdige betaling is rente verschuldigd, gelijk aan de wettelijke rente. Bij uitblijven van betaling zijn buitengerechtigde incassokosten verschuldigd tot een bedrag van 15% van het niet tijdig betaalde bedrag.
3. Als er van **p.r.o consult coaching academie** meer dan gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst (op verzoek ontwikkelen van opleiding, grote aantallen cursisten etc.) kan zij voor aanvang van haar uitvoeringswerkzaamheden betaling verlangen.

Persoonsregistratie:

Door het aangaan van een overeenkomst met **p.r.o consult coaching academie** wordt aan ons toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zullen wij uitsluitend gebruiken voor eigen activiteiten. **p.r.o consult coaching academie** zal de door haar verkregen persoonsgegevens beheeren op de wijze die de wet voorschrijft.

Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

Na afloop van de eventuele bedenktijd, geldt de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. U betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden, evenals de gecontracteerde kosten welke **p.r.o consult coaching academie** heeft gemaakt ten behoeve van de uitvoering van de cursus, training en/of opleiding, zoals administratiekosten, marketingkosten, personeelskosten en op basis van uw contract gemaakte trainingslocatiekosten of andere kosten die **p.r.o consult coaching academie** kan aantonen.

Exclusiviteit en eigendomsrechten:

Tenzij anders overeengekomen berust het copyright van al het door **p.r.o consult coaching academie** (ook op verzoek specifiek) ontwikkelde trainingsmateriaal bij **p.r.o consult coaching academie**. Het maakt hierbij niet uit of hiervoor kosten in rekening zijn gebracht. Het geleverde cursusmateriaal is vrij te gebruiken, behoudens materiaal waar copyright op berust, hiervoor dient de gebruiker contact op te nemen met de rechthebbende.

Klachten:

Wij streven ernaar een klacht samen met u op te lossen. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden voor beide partijen, dan kunt u uw klacht schriftelijk aan **p.r.o consult coaching academie** kenbaar maken. De procedure die daarbij hoort:

1. Bevestiging van de klacht. Binnen enkele werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht ontvangt u van ons hiervan een bevestiging.
2. Hierna zullen wij uw klacht behandelen.
3. Binnen de termijn van 4 weken zullen wij het proces afronden en u schriftelijk op de hoogte stellen van de uitkomst van uw klacht.
4. In het geval dat de termijn van 4 weken overschreden wordt, zult u hiervan op de hoogte worden gesteld met de reden van dit uitstel en de verwachte termijn waarbinnen uw klacht alsnog wordt afgerond.
5. Alle klachten zullen vertrouwelijk behandeld worden.

Mocht er onverhoopt geen overeenkomst tot stand komen na uitkomst van een klacht, dan kan men bij de beroepsvereniging van de NVO een klacht indienen en althans daar de klachtenprocedure van de NVO volgen. De uitkomst van de klachtenprocedure bij de NVO is bindend voor **p.r.o consult coaching academie**. Voor de inhoud van de klachtenprocedure van de beroepsvereniging NVO kunt u kijken op de website: <http://www.nvo.nl>

Voor specifieke klachten is ook de ethische commissie van de Nederlandse Vereniging voor Transactionele Analyse aanspreekbaar. De website van de NVTA is: <http://www.transactioneleanalyse.nl>

Afgehandelde klachten worden zowel elektronisch als schriftelijk bewaard voor de termijn van vijf jaar.

Beroepsorganisaties

p.r.o consult coaching academie is lid van diverse beroepsverenigingen de: De NVTA/EATA, NVO. Ook is voor dhr J. Levy een BIG registratie GZ psycholoog van toepassing.

p.r.o consult coaching academie
Fruithoeve 8
6846 JH Arnhem

01/09/2014