

Loman & Amelia

L E A D I N G C H A N G E

LOMAN & AMELIA
COACHING & TRAINING
LAAN OP ZUID 151
3072 DB ROTTERDAM
INFO@LOMANENAMELIA.NL

Algemene Voorwaarden

LOMAN & AMELIA
TRAINING & COACHING

06-460 77 690
INFO@LOMANENAMELIA.NL
WWW.LOMANENAMELIA.NL

BTW-ID: NL869315638B01
KVK: 42018783
IBAN: NL34ABNA 0156 6637 75

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer

Loman & Amelia – Coaching en Training, gevestigd te Rotterdam, die diensten aanbiedt op het gebied van coaching, training, teamontwikkeling, leiderschapsontwikkeling, organisatieontwikkeling en aanverwante werkzaamheden.

Opdrachtgever

De natuurlijke persoon, rechtspersoon of organisatie die aan Opdrachtnemer opdracht verstrekt tot het verrichten van diensten.

Cliënt

De natuurlijke persoon die deelneemt aan individuele coaching, begeleiding, relatiecoaching of een ander individueel ontwikkeltraject.

Deelnemer

De natuurlijke persoon die deelneemt aan een training, workshop, leergang, teamtraject of ander groepsgericht programma.

Coach / trainer / begeleider

De professional die namens of in opdracht van Loman & Amelia coaching, training, begeleiding of aanverwante werkzaamheden uitvoert.

Diensten

Alle werkzaamheden die door of namens Opdrachtnemer worden aangeboden of uitgevoerd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot coaching, relatiecoaching, training, teambegeleiding, leiderschapsontwikkeling, organisatieontwikkeling, intakegesprekken, assessments, advies, intervisie, supervisie, procesbegeleiding, workshops en aanverwante werkzaamheden.

Overeenkomst

Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op grond waarvan Opdrachtnemer diensten verricht of zal verrichten.

Offerte

Een schriftelijk voorstel van Opdrachtnemer waarin de aard, inhoud, duur, prijs en voorwaarden van de dienstverlening worden beschreven.

NOBCO

De Nederlandse Orde van Beroepscoaches. Voor zover een coach van Loman & Amelia is aangesloten bij NOBCO, werkt deze coach volgens de toepasselijke beroepsethische code en klachtenprocedure van NOBCO voor individuele coaching.

Schriftelijk

Onder schriftelijk wordt mede verstaan communicatie per e-mail.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, werkzaamheden en diensten van Loman & Amelia, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op zowel particuliere cliënten als zakelijke opdrachtgevers, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk wordt afgeweken.
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten, vervolgoopdrachten en gewijzigde opdrachten.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
5. Eventuele inkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
6. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen dan in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 – Professionele en ethische uitgangspunten

1. Loman & Amelia voert haar werkzaamheden uit met zorgvuldigheid, integriteit, professionele aandacht en respect voor de autonomie, waardigheid en ontwikkeling van cliënten en deelnemers.
2. Voor individuele coaching door een coach die is aangesloten bij NOBCO geldt dat deze coach werkt volgens de toepasselijke beroepsethische code van NOBCO.
3. Voor trainingen, teamtrajecten en organisatieopdrachten gelden de professionele uitgangspunten van Loman & Amelia, zoals beschreven in de offerte, opdrachtbevestiging, klachtenregeling en overige gemaakte afspraken.
4. Loman & Amelia heeft een eigen klachtenregeling. Bij individuele coaching door een bij NOBCO aangesloten coach kan, wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, de externe klachtenroute via NOBCO van toepassing zijn.
5. Voor trainingen, teamtrajecten, groepsprogramma's en organisatieopdrachten geldt in beginsel de interne klachtenregeling van Loman & Amelia, tenzij sprake is van een afzonderlijk individueel coachingsdeel waarvoor de NOBCO-route van toepassing is.

Artikel 4 – Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Offertes zijn geldig gedurende 30 dagen na offertedatum, tenzij anders vermeld.
3. De prijzen in offertes zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
4. De overeenkomst komt tot stand wanneer Opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt.
5. Een overeenkomst komt eveneens tot stand wanneer Opdrachtnemer een gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen 5 werkdagen schriftelijk betwist, of wanneer de uitvoering van de werkzaamheden met instemming van Opdrachtgever is gestart.
6. Wijzigingen in de opdracht zijn pas bindend wanneer deze schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd.

Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, met de zorgvuldigheid die van een professioneel coach, trainer of begeleider mag worden verwacht.
2. Alle diensten van Opdrachtnemer hebben het karakter van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer kan geen garantie geven op een specifiek resultaat, omdat persoonlijke en professionele ontwikkeling mede afhankelijk is van de inzet, context en verantwoordelijkheid van Cliënt, Deelnemer en/of Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht tijdig, volledig en juist wordt verstrekt.
4. Wanneer benodigde informatie niet tijdig, volledig of juist wordt verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.
5. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, tenzij partijen hierover schriftelijk specifieke afspraken hebben gemaakt.
6. Wanneer termijnen zijn afgesproken voor de uitvoering van werkzaamheden, gelden deze als richttermijnen, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat sprake is van een fatale termijn.
7. Opdrachtnemer mag zich bij de uitvoering van de overeenkomst laten ondersteunen door derden, zoals andere coaches, trainers, adviseurs of specialisten, mits dit zorgvuldig gebeurt en passend is binnen de opdracht.
8. Wanneer Opdrachtnemer samenwerkt met derden die niet onder haar verantwoordelijkheid vallen, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van deze derden.

Artikel 6 – Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, Cliënt en Deelnemer

1. Coaching, training en ontwikkeling vragen actieve betrokkenheid van Cliënt, Deelnemer en/of Opdrachtgever.
2. Cliënt en Deelnemer blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor eigen keuzes, gedrag, beslissingen en de wijze waarop inzichten uit coaching of training worden toegepast.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het scheppen van passende organisatorische randvoorwaarden, zoals beschikbaarheid van deelnemers, tijdige communicatie, geschikte ruimte, veiligheid en noodzakelijke informatie.
4. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor beslissingen die Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer neemt naar aanleiding van coaching, training, advies of begeleiding.

Artikel 7 – Vertrouwelijkheid

1. Opdrachtnemer behandelt alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangt zorgvuldig en discreet.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dit uitdrukkelijk is meegedeeld of wanneer dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. Gesprekken, sessies en andere contacten tussen Opdrachtnemer en Cliënt worden als vertrouwelijk beschouwd.
4. Informatie uit individuele coaching wordt niet gedeeld met derden, ook niet met een eventuele zakelijke opdrachtgever, tenzij de Cliënt daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of tenzij sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang, bijvoorbeeld bij ernstige zorgen over veiligheid.
5. Bij trainingen en teamtrajecten kan Opdrachtnemer op hoofdlijnen terugkoppelen aan Opdrachtgever over het verloop van het traject, groepsdynamiek, leerdoelen, aanwezigheid, evaluatie en vervolgstappen.
6. Persoonlijke of herleidbare informatie over individuele deelnemers wordt niet zonder toestemming gedeeld met Opdrachtgever, tenzij dit vooraf duidelijk is afgesproken of noodzakelijk is vanwege veiligheid, zorgvuldigheid of een wettelijke verplichting.
7. Opdrachtnemer zal eventuele medewerkers of ingeschakelde derden verplichten tot geheimhouding.

Artikel 8 – Privacy en persoonsgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. Opdrachtnemer verwerkt alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, administratie, communicatie, wettelijke verplichtingen en kwaliteitsverbetering.
3. De wijze waarop Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, is beschreven in het privacybeleid van Loman & Amelia.
4. Het privacybeleid is beschikbaar via de website of op aanvraag.

Artikel 9 – Intellectuele eigendom

1. Alle door Opdrachtnemer ontwikkelde of gebruikte materialen blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Hieronder vallen onder meer readers, modellen, oefeningen, werkvormen, programma's, teksten, presentaties, opdrachten, rapportages, trainingsmateriaal, intakeformulieren, methodieken, concepten en overige materialen.
3. Opdrachtgever, Cliënt en Deelnemer mogen deze materialen uitsluitend gebruiken voor eigen gebruik binnen het kader van de overeengekomen opdracht.
4. Het is niet toegestaan materialen van Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te verveelvoudigen, openbaar te maken, te verspreiden, te verkopen, te gebruiken voor eigen commerciële doeleinden of aan derden ter beschikking te stellen.
5. Opdrachtnemer mag kennis, ervaring en algemene inzichten die tijdens de uitvoering van werkzaamheden zijn opgedaan gebruiken voor andere opdrachten, publicaties of programma's, voor zover daarbij geen vertrouwelijke of herleidbare informatie wordt gedeeld.

Artikel 10 – Honorarium, tarieven en kosten

1. Het honorarium van Opdrachtnemer wordt vastgesteld op basis van de offerte, opdrachtbevestiging of andere schriftelijke afspraak.
2. Het honorarium kan bestaan uit een vast bedrag, een tarief per sessie, dagdeel, dag, traject, programma of een uurtarief.
3. Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
4. Reis-, verblijf-, locatie-, materiaal- en andere bijkomende kosten zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om een voorschot of aanbetaling. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van werkzaamheden op te schorten totdat dit voorschot of deze aanbetaling is ontvangen.
6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om tarieven periodiek te wijzigen. Voor lopende overeenkomsten worden tariefwijzigingen alleen toegepast wanneer dit schriftelijk is overeengekomen of redelijkerwijs voortvloeit uit de duur of aard van de opdracht.
7. Bij langdurige trajecten of raamovereenkomsten kan Opdrachtnemer de tarieven jaarlijks indexeren op basis van prijsontwikkelingen, marktontwikkelingen of stijgende kosten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 – Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
2. Betaling vindt plaats zonder korting, opschorting of verrekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.
3. Wanneer Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn.
4. Vanaf het moment van verzuim is Opdrachtgever wettelijke rente of wettelijke handelsrente verschuldigd, afhankelijk van de aard van de overeenkomst.
5. Wanneer meerdere opdrachtgevers gezamenlijk een opdracht verstrekken, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het volledige factuurbedrag, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst tot voldoening van verschuldigde rente en kosten en daarna tot voldoening van de oudste openstaande facturen.

Artikel 12 – Incassokosten

1. Wanneer Opdrachtgever niet tijdig betaalt en Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen moet treffen, komen de redelijke buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van Opdrachtgever.
2. Bij zakelijke opdrachtgevers worden incassokosten berekend conform de gemaakte afspraken, deze algemene voorwaarden en de toepasselijke wettelijke regels.
3. Bij particuliere cliënten worden incassokosten pas in rekening gebracht nadat Cliënt op de wettelijk voorgeschreven wijze is aangemaand en de daarbij gegeven termijn ongebruikt is verstreken.
4. Eventuele gerechtelijke kosten, deurwaarderskosten en advocaatkosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 13 – Annulering en verplaatsing van individuele coaching

1. Een individuele coachingssessie of begeleidingssessie kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot 48 uur vóór aanvang van de sessie.
2. Bij annulering of verplaatsing tussen 24 en 48 uur vóór aanvang kan Opdrachtnemer 50% van het overeengekomen tarief in rekening brengen.
3. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur vóór aanvang, of bij het niet verschijnen zonder tijdige afmelding, kan Opdrachtnemer 100% van het overeengekomen tarief in rekening brengen.
4. In geval van aantoonbare overmacht kan Opdrachtnemer besluiten van deze annuleringskosten af te wijken.
5. Wanneer een coachingssessie onderdeel is van een trajectprijs, kan een te laat geannuleerde sessie worden beschouwd als gebruikte sessie.

Artikel 14 – Annulering van trainingen, teamtrajecten en organisatieopdrachten

1. Annulering van trainingen, teamtrajecten, workshops, leergangen of organisatieopdrachten door Opdrachtgever dient schriftelijk te gebeuren.
2. Bij annulering door Opdrachtgever tot 20 werkdagen vóór aanvang van de betreffende werkzaamheden is Opdrachtgever 50% van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Bij annulering door Opdrachtgever binnen 20 werkdagen vóór aanvang van de betreffende werkzaamheden is Opdrachtgever 100% van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.
4. Wanneer Opdrachtgever, zonder annulering, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten, blijft Opdrachtgever 100% van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.
5. Wanneer een deelnemer verhinderd is, mag Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer een vervangende deelnemer laten deelnemen, mits dit passend is binnen het doel en de aard van het traject.
6. Bij meerdaagse trajecten, leergangen of jaarprogramma's gelden de annuleringsvoorwaarden zoals opgenomen in de offerte of opdrachtbevestiging. Wanneer daarin niets is opgenomen, gelden de bepalingen van dit artikel.
7. Opdrachtnemer kan in overleg met Opdrachtgever zoeken naar een passende alternatieve datum of vorm van uitvoering. Dit laat de annuleringsvoorwaarden onverlet, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

Artikel 15 – Herroepingsrecht voor consumenten

1. Wanneer een particuliere cliënt of consument op afstand een overeenkomst sluit met Opdrachtnemer, kan een wettelijke bedenktijd van 14 dagen gelden.
2. De bedenktijd gaat in op de dag waarop de overeenkomst is gesloten.
3. Binnen deze bedenktijd kan de consument de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
4. Wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt om al tijdens de bedenktijd te starten met de dienstverlening, en de dienstverlening wordt vervolgens geheel of gedeeltelijk uitgevoerd, dan is de consument een redelijk bedrag verschuldigd voor de reeds geleverde diensten wanneer hij of zij alsnog gebruikmaakt van het herroepingsrecht.
5. Wanneer de dienstverlening volledig is uitgevoerd binnen de bedenktijd met voorafgaande instemming van de consument, kan het herroepingsrecht vervallen voor zover de wet dit toestaat.
6. Dit artikel geldt niet voor zakelijke opdrachtgevers.

Artikel 16 – Wijziging, opschorting en verplaatsing door Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer heeft het recht om een afspraak, training of bijeenkomst te verplaatsen wanneer sprake is van ziekte, overmacht, onvoldoende deelnemers, onvoorziene omstandigheden of andere zwaarwegende redenen.
2. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer hierover zo spoedig mogelijk informeren en waar mogelijk een alternatief aanbieden.
3. Verplaatsing door Opdrachtnemer geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk is, zullen partijen in overleg treden over beëindiging of aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 17 – Beëindiging van de overeenkomst

1. Partijen kunnen de overeenkomst beëindigen met wederzijds goedvinden.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen wanneer Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer ernstig tekortschiet in de nakoming van verplichtingen en deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn wordt hersteld.
3. Opdrachtnemer kan de overeenkomst beëindigen wanneer sprake is van gedrag dat de veiligheid, integriteit of professionele uitvoerbaarheid van de begeleiding of training ernstig belemmert.
4. Opdrachtnemer kan de overeenkomst beëindigen wanneer Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling en ook na schriftelijke aanmaning niet binnen de gestelde termijn betaalt.
5. Bij beëindiging blijven reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten verschuldigd.
6. Bij tussentijdse beëindiging van een traject worden reeds geplande of gereserveerde werkzaamheden afgerekend volgens de gemaakte afspraken en de annuleringsvoorwaarden.

Artikel 18 – Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen wanneer zij daartoe verhinderd is door overmacht.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: ziekte, ongeval, brand, overheidsmaatregelen, staking, technische storingen, pandemie, extreme weersomstandigheden, vervoersproblemen, stroomuitval, internetstoringen of andere omstandigheden die buiten de redelijke invloed van Opdrachtnemer liggen.
3. In geval van overmacht zal Opdrachtnemer zich inspannen om in overleg met Opdrachtgever een passende oplossing te vinden.
4. Wanneer de overmacht langer dan 60 dagen voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen die Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer neemt naar aanleiding van coaching, training, advies of begeleiding.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie of schade door verlies van gegevens, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Wanneer Opdrachtnemer aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer, vermeerderd met het eigen risico.
5. Wanneer om welke reden dan ook geen uitkering door een verzekeraar plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht aan Opdrachtnemer is betaald, met een maximum van € 5.000,-.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer verstrekte onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie.
7. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
8. Vorderingen tot schadevergoeding vervallen wanneer deze niet binnen één jaar na ontdekking van de schade schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer zijn gemeld, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 20 – Gezondheid, veiligheid en grenzen van de dienstverlening

1. Loman & Amelia biedt coaching, training en begeleiding gericht op persoonlijke, professionele, relationele en organisatorische ontwikkeling.
2. Loman & Amelia biedt geen medische, psychotherapeutische of psychiatrische behandeling, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen en wordt uitgevoerd door een daartoe bevoegde professional.
3. Cliënt en Deelnemer blijven zelf verantwoordelijk voor het inschakelen van medische, psychologische of andere gespecialiseerde hulp wanneer dat nodig is.
4. Wanneer Opdrachtnemer van oordeel is dat coaching of training niet passend of onvoldoende veilig is, kan Opdrachtnemer adviseren andere hulp of ondersteuning te zoeken of de begeleiding beëindigen.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor lichamelijk of psychisch letsel, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of een ernstige toerekenbare tekortkoming.

Artikel 21 – Klachten

1. Loman & Amelia heeft een klachtenregeling waarin staat beschreven hoe klachten kunnen worden ingediend en behandeld.
2. Klachten dienen zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk te worden gemeld.
3. Partijen zullen zich inspannen om klachten eerst in onderling overleg zorgvuldig te bespreken en waar mogelijk op te lossen.
4. Voor individuele coaching door een bij NOBCO aangesloten coach kan, wanneer de klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, de externe klachtenroute via NOBCO openstaan.
5. Voor trainingen, teamtrajecten, groepsprogramma's, organisatorische dienstverlening, offertes, facturatie en planning geldt in beginsel de interne klachtenregeling van Loman & Amelia.
6. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 22 – Evaluatie, publicatie en gebruik van ervaringen

1. Opdrachtnemer kan cliënten, deelnemers en opdrachtgevers vragen om feedback of evaluatie.
2. Evaluaties kunnen worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering, interne reflectie en verantwoording aan opdrachtgevers.
3. Ervaringen, testimonials, namen, foto's of herkenbare citaten worden alleen openbaar gemaakt met toestemming van de betrokkene.
4. Opdrachtnemer mag geanonimiseerde en niet-herleidbare feedback gebruiken voor communicatie, kwaliteitsborging en ontwikkeling van haar dienstverlening.

Artikel 23 – Online dienstverlening

1. Diensten kunnen, indien passend en overeengekomen, online plaatsvinden via video, telefoon of andere digitale middelen.
2. Opdrachtgever, Cliënt en Deelnemer zijn zelf verantwoordelijk voor een goed werkende internetverbinding, geschikte apparatuur en een rustige, vertrouwelijke omgeving.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor technische storingen aan de zijde van Opdrachtgever, Cliënt of Deelnemer.
4. Wanneer een online sessie door technische problemen aan de zijde van Opdrachtnemer niet kan plaatsvinden, wordt in overleg een nieuwe afspraak gemaakt.

Artikel 24 – Vervanging en overdracht

1. Opdrachtnemer mag de uitvoering van werkzaamheden laten verrichten door een andere coach, trainer of begeleider binnen of namens Loman & Amelia, mits deze persoon voldoende deskundig is en past bij de opdracht.
2. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer overdragen aan een derde.

Artikel 25 – Wijziging van algemene voorwaarden

1. Opdrachtnemer heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. Gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe offertes en overeenkomsten.
3. Voor lopende overeenkomsten gelden gewijzigde voorwaarden alleen wanneer Opdrachtgever daarmee schriftelijk instemt, tenzij de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving of van ondergeschikt belang is.

Artikel 26 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle offertes, overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen spannen zich in om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Wanneer overleg niet tot een oplossing leidt, kunnen partijen in overleg mediation inzetten.
4. Wanneer mediation niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

Artikel 27 – Slotbepaling

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 26 juni 2026 en vervangen eerdere algemene voorwaarden van Loman & Amelia, Jessica Amelia Coaching & Training en/of Yaron Loman Company, voor zover van toepassing.
2. Deze algemene voorwaarden zijn beschikbaar via de website van Loman & Amelia en worden op verzoek kosteloos toegezonden.
3. Door aanvaarding van een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.