



## Algemene voorwaarden

### Artikel 0: Wie zijn wij

Wij zijn het Instituut voor Systemisch Werk, afgekort IVSW.

Waarom bestaan wij? Kort gezegd zijn we er voor jou. We bestaan omdat we dit ontzettend zinvol werk vinden en het ons enorm vervult om via het systemisch werk kennis, ervaringen en inzichten te kunnen meegeven waardoor je als mens weer een stukje bewuster door het leven kan gaan. En door anderen op te leiden in dit werk helpen zij ook weer om die bewustzijn-vonk als een lopend vuurtje te verspreiden.

Je kunt ons bereiken op de volgende wijze:

**E-mail:** info@ivsw.nl

**Telefoon:** 085-0291177

**Kantooradres:** Oijense Benedendijk 24, 5394 LT Oijen

Verdere gegevens:

**KvK-nummer:** 92199402

**Btw-nummer:** NL865929579B01

**IBAN:** NL53 RABO 0148 9629 71

### Artikel 1: Definities

- 1.1 **Deelnemer:** De natuurlijke persoon die aan een activiteit deelneemt.
- 1.2 **Activiteit:** Een scholing of dienstverlening (opleiding, training, workshop e.d.) die door het IVSW wordt aangeboden.
- 1.3 **Overeenkomst:** Een overeenkomst wordt afgesloten op het moment dat een deelnemer zich inschrijft via de website voor een activiteit bij het IVSW.
- 1.4 **Opstelling:** Een familieopstelling of een organisatieopstelling is een werkvorm waarin belastende en/of vastzittende patronen, die in een familie of organisatie kunnen voorkomen, zichtbaar gemaakt kunnen worden en weer in beweging kunnen komen.
- 1.5 **Representant:** Een representant is iemand die zich beschikbaar stelt om binnen een opstelling een persoon of abstractie te vertegenwoordigen.
- 1.6 **Wachttijl:** Als een activiteit is volgeboekt, is er vaak nog wel de mogelijkheid om je vrijblijvend in te schrijven voor een wachtlijst. Het inschrijven op een wachtlijst gaat op dezelfde manier als het inschrijven voor de activiteit (via de website), alleen hoeft je dan nog niets te betalen. Komt er een plaats vrij en sta je op de desbetreffende wachtlijst, dan nemen we contact met je op.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer je bent ingeschreven voor een opleiding, training, workshop, coaching, of andere dienst die wij als IVSW aanbieden. De algemene voorwaarden beschrijven wat wij voor jou doen, en wat we van jou verwachten.
- 2.2 Voor in-company trainingen en andere diensten op maat voor bedrijven en organisaties, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing na het accorderen van een uitgebrachte offerte.



### Artikel 3: Veiligheid, integriteit en privacy

- 3.1 **Welzijn en veiligheid van de deelnemer:** De trainers van het IVSW zijn ervaren in het begeleiden van individuen en groepen en hebben de veiligheid en integriteit van de deelnemer(s) hoog in het vaandel. Iedere deelnemer blijft echter te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen welzijn en veiligheid.
- 3.2 **Geheimhouding trainer:** Door de trainer(s) wordt gegarandeerd dat alles wat in persoonlijk vertrouwen door de deelnemer(s) tijdens de opleiding, training, workshop of coaching gedeeld wordt, met het grootste respect en vertrouwen wordt behandeld en dat de trainer(s) of coach hierin een zwijgplicht hanteren. Niets wordt naar buiten gebracht of besproken met derden, tenzij deze derden collega-trainers zijn die betrokken zijn bij het instituut.
- 3.3 **Gastrainers:** Ook gastrainers conformeren zich aan de algemene voorwaarden van het IVSW. Zij ondertekenen een papier waarin geheimhouding wordt beloofd en gegarandeerd over de persoonlijke processen van de deelnemer(s).
- 3.4 Het **copyright** op het eigen trainingsmateriaal van het IVSW is vrijgegeven, in zoverre, dat men het met vermelding van bron (IVSW) en schrijver, het voor eigen doeleinden mag gebruiken.
- 3.5 **Integriteit deelnemer:** De persoonlijke informatie die gedeeld wordt en de processen die zich gedurende de opleiding, training, workshop of coaching afspelen zijn privé. Er wordt ook van de deelnemers verwacht daar niet met derden over te spreken. Uiteraard is iedereen wel volkomen vrij om zijn of haar eigen processen en ervaringen te delen met anderen.
- 3.6 **Uitwisseling contactgegevens:** Uitsluitend om oefengroepen te kunnen vormen en om te kunnen carpoolen, wordt bij de start van een opleiding een deelnemerslijst uitgereikt met de naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van alle deelnemers.
- 3.7 We respecteren je **privacy** en je keuzes en zorgen voor de beveiliging van je gegevens.
- 3.8 Zie onze [privacyverklaring](#) voor meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens (te vinden in de footer van onze website).

### Artikel 4: Algemeen (inschrijving, bedenktijd, wachtlijst, betaling)

- 4.1 **Bedenktijd:** Nadat je je hebt ingeschreven voor een bepaalde activiteit, heb je recht op een bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kunt je de inschrijving zonder opgave van reden annuleren. De bedenktijd vervalt na 14 dagen, of op het moment dat er daadwerkelijk gebruik gemaakt wordt van de diensten.  
Wanneer de bedenktijd van 14 dagen verstreken is, rekenen we op je deelname. We houden een plaats voor je gereserveerd in de activiteit waarvoor je je hebt ingeschreven en gaan financiële verplichtingen aan met de trainingslocatie en met onze trainers. Ook moeten we andere geïnteresseerden de toegang tot de activiteit ontzeggen wanneer de groep vol zit. We brengen daarom kosten in rekening bij annulering na het verstrijken van de bedenktijd. (Kijk voor de specifieke annuleringsvoorwaarden en -kosten onder de betreffende dienst.)
- 4.2 **Inschrijven op een wachtlijst:** Als een activiteit vol is, is het vaak nog wel mogelijk jezelf via de website in te schrijven voor een wachtlijst. Schrijf je jezelf in voor meer dan twee wachtlijsten van dezelfde activiteitensoort dan neemt IVSW zich het recht voor om alles boven de twee te verwijderen. (Zodat anderen ook een eerlijke kans krijgen om zich in te schrijven.) Je inschrijving op activiteiten en op wachtlijsten kun je inzien op Mijn IVSW.
- 4.3 **Verschuiven via wachtlijst:** Sta je ingeschreven voor een activiteit maar wil je liever deelnemen op een eerdere of latere datum, dan kun je jezelf daarnaast ook inschrijven op een wachtlijst van dezelfde activiteitensoort. Komt er dan een plaats vrij op de andere datum, dan kunnen we je (eenmalig) kosteloos verschuiven, mits de factuur voor deze activiteit al voldaan is. Als je nog op meer wachtlijsten staat voor dezelfde activiteitensoort dan komen deze te vervallen na het verschuiven.
- 4.4 **Je betaling** moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) en vóór aanvang van de opleiding, training of workshop, via iDEAL of via bankoverschrijving zijn voldaan. De betaling is tevens de garantie voor je plaats in de activiteit. (Uitzonderingen op de betaaltermijn kunnen voorkomen wanneer sprake is van een betalingsregeling.)
- 4.5 **Te laat betalen:** Wanneer je inschreven staat voor een activiteit, kan een te late betaling ervoor zorgen dat je plaats aan iemand op de wachtlijst wordt doorgegeven. Hier zijn administratiekosten aan verbonden.



- 4.6 **Betalingsregeling:** In overleg is gespreide betaling mogelijk, je krijgt dan van ons een betalingsregeling aangeboden. Het volledige bedrag moet dan vóór aanvang van de betreffende activiteit zijn voldaan. (Alleen bij activiteiten die langer dan 6 maanden lopen, kan hierop een uitzondering worden gemaakt, maar het bedrag moet altijd uiterlijk vóór de afronding van de activiteit zijn voldaan.)
- 4.7 **Afgelasting totale activiteit:** Wanneer een activiteit in haar geheel niet kan doorgaan door ziekte of wegvallen van een trainer, vanwege te weinig deelnemers, of door andere onvoorziene omstandigheden (lockdown, natuurramp e.d.), dan zal het IVSW een alternatieve datum dan wel data aanbieden. Wanneer je niet kan op deze dag of dagen, dan zal het reeds betaalde bedrag binnen 3 weken worden teruggestort.

## Artikel 5: Opleidingen (inschrijfgeld, betaling, inhalen en annuleren)

- 5.1 Onze opleidingen vallen onder 'scholing' en zijn **vrijgesteld van btw**.
- 5.2 **Het inschrijfgeld** van een opleiding bedraagt circa 10% van het volledige cursusbedrag en dient binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur betaald te zijn. De betaling van het inschrijfgeld is tevens de garantie voor je plaats in de opleiding.
- 5.3 Iedere cursist van dezelfde opleiding betaalt hetzelfde bedrag aan inschrijfgeld. Eventuele kortingen hebben geen weerslag op het inschrijfgeld.
- 5.4 **Uiterlijke betaling:** 3 weken voor aanvang dient het totale bedrag voor de opleiding betaald te zijn, mits anders overeengekomen.
- 5.5 Een opleiding is één geheel, het is niet mogelijk om losse blokken of dagen te volgen.
- 5.6 **Gemiste lesdagen inhalen:** Wanneer je door omstandigheden een aantal dagen niet kunt volgen, bestaat de mogelijkheid om deze specifieke gemiste dagen in te halen. Dit is mogelijk binnen een tijdsbestek van 1 jaar na het afronden van de opleiding en onder voorbehoud dat er plaats is. Hier is geen lesgeld aan verbonden, de kosten voor de locatie en lunch moeten echter wel voldaan worden. Deze kosten worden vooraf gefactureerd.
- 5.7 **Het maximaal in te halen dagen** is 4 dagen voor de opleiding Familieopstellingen en 2 dagen voor de opleiding Organisatieopstellingen.
- 5.8 **Uitvallen van dagen of blokken:** Wanneer door ziekte van de trainer of door andere onvoorziene omstandigheden, één of meerdere lesblokken uitvallen, dan worden deze opnieuw ingepland.
- 5.9 Ieder die bij het IVSW een opleiding volgt of heeft gevolgd, kan tegen een onkostenvergoeding meedoen als representant in de workshops Familieopstellingen. Dit privilege stopt bij het voortijdig beëindigen van een opleiding. Zie artikel 8 voor meer informatie.
- 5.10 **Deelname aan een opleiding verzetten:** Als je je deelname aan een opleiding niet volledig wilt annuleren maar wilt verzetten, dan kan een startdatum ook eenmalig kosteloos verplaatst worden mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- Het inschrijfgeld moet zijn voldaan.
  - Het verzoek voor verplaatsing moet **tenminste 8 weken voor aanvang** van tevoren per e-mail /schriftelijk worden aangevraagd.
  - Bij een verplaatsverzoek **korter dan 8 weken, maar niet korter dan 8 dagen** voor aanvang van de opleiding, kan er alleen verzet worden als de vrijgekomen plaats weer kan worden ingevuld.
  - De startdatum waarnaar verplaatst wordt, mag niet verder weg liggen dan een jaar na de oorspronkelijke factuurdatum.
  - Bij **7 dagen of korter** voor aanvang van de opleiding kan er niet meer worden verplaatst.
  - Een 2e keer verplaatsen van dezelfde opleiding is niet mogelijk. Deze wordt dan gecrediteerd en de bijbehorende administratiekosten zullen worden gerekend.
- 5.11 **Annulering opleiding:** Een annulering dient altijd per e-mail / schriftelijk te gebeuren, waarbij de datum van ontvangst als annuleringsdatum geldt.
- Binnen 14 dagen** na het aangaan van de overeenkomst (inschrijving) kun je deze kosteloos en zonder opgaaf van reden annuleren. Deze bedenktijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat je daadwerkelijk van de diensten gebruik maakt.



- b. **Tot 8 weken voor aanvang** van de opleiding kun je je deelname annuleren en wordt er € 50,- aan annulerings- en administratiekosten gerekend.
- c. Bij annulering **tussen 8 weken en 4 weken** voor aanvang van de opleiding, ben je 10% van de totale opleidingsom (ofwel de hoogte van het inschrijfgeld) voor de opleiding verschuldigd.
- d. Bij annulering **tussen 4 weken en 8 dagen** voor aanvang van de opleiding wordt 50% van de totale opleidingsom gerekend. (Mocht bij annulering in deze tijdsperiode het lukken om de vrijgekomen plaats weer op te vullen, dan wordt 10% van het totaalbedrag in rekening gebracht, ofwel de hoogte van het inschrijfgeld.)
- e. Wanneer je je deelname **7 dagen of korter** voor aanvang van de opleiding annuleert vervalt het recht op teruggave en dient het volledige opleidingsbedrag (het totaalbedrag inclusief het inschrijfgeld) te worden voldaan.
- f. Wanneer je de opleiding **tussentijds wil beëindigen**, dan is geen restitutie mogelijk. Mocht je het opleidingsgeld in delen betalen, dan blijf je betalingsplichtig voor het volledige bedrag.

## Artikel 6: Trainingen (betaling, inhalen en annuleren)

- 6.1 Onze trainingen vallen onder 'scholing' en zijn **vrijgesteld van btw**.
- 6.2 **Uiterlijke betaling**: Je betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) en vóór aanvang van de training, via iDEAL of via bankoverschrijving zijn voldaan. De betaling is tevens de garantie voor je plaats in de training.
- 6.3 Een **meerjaagse training** dient in haar geheel betaald te zijn voordat je kunt deelnemen. Wanneer je 1 (of meerdere) van de dagen afwezig bent, wordt geen restitutie verleend.
- 6.4 **Gemiste trainingsdagen**: Als je na het starten met de training, door ziekte of andere onverwachte reden een opvolgende dag niet aanwezig kunt zijn, dan heb je de mogelijkheid om eenmalig de specifieke gemiste dag binnen het tijdsbestek van een jaar in te halen op een ander tijdstip, onder voorbehoud dat er plaats is. Nogmaals verplaatsen en inhalen is daarna niet meer mogelijk. Aan het inhalen van een gemiste trainingsdag is geen lesgeld verbonden, de kosten voor de locatie en lunch (indien van toepassing) moeten echter wel voldaan worden. Deze kosten worden vooraf gefactureerd.
- 6.5 **Deelname aan een training verzetten**: Als je je deelname aan een training niet volledig wilt annuleren maar wilt verzetten, dan kan een startdatum ook eenmalig kosteloos verplaatst worden mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - a. Het factuurbedrag voor de training moet zijn voldaan.
  - b. Het verzoek voor verplaatsing moet **tenminste 4 weken voor aanvang** per e-mail /schriftelijk worden aangevraagd.
  - c. Bij een verplaatsverzoek **kortere dan 4 weken, maar niet kortere dan 8 dagen** voor aanvang van de betreffende training, kan er alleen verzet worden als de vrijgekomen plaats weer kan worden ingevuld.
  - d. De datum waarnaar verplaatst wordt, mag niet verder weg liggen dan een jaar na de oorspronkelijke factuurdatum.
  - e. Bij **7 dagen of korter** voor aanvang van de training kan er niet meer worden verplaatst.
  - f. Een 2e keer verplaatsen van dezelfde training is niet mogelijk. Deze wordt dan gecrediteerd en de bijbehorende administratiekosten zullen worden gerekend.
- 6.6 **Annulering training**: Een annulering dient altijd per e-mail / schriftelijk te gebeuren, waarbij de datum van ontvangst als annuleringsdatum geldt.
  - a. **Binnen 14 dagen** na het aangaan van de overeenkomst (inschrijving) kun je deze kosteloos en zonder opgaaf van reden annuleren. Deze bedenktijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat je daadwerkelijk van de diensten gebruik maakt.
  - b. Bij annulering **tot 4 weken voor aanvang** van de training worden administratiekosten van à € 15,- gerekend.
  - c. Bij annulering **tussen 4 weken en 8 dagen** voor aanvang van de training wordt 50% van het totaalbedrag in rekening gebracht. (Mocht bij annulering in deze tijdsperiode het lukken om de vrijgekomen plaats weer op te vullen, dan wordt 10% van het totaalbedrag voor annulering- en administratiekosten in rekening gebracht, met een minimum van € 25,-.)
  - d. Wanneer je **7 dagen of korter** voor aanvang van de training annuleert, dan vervalt het recht op teruggave en ben je het hele bedrag verschuldigd.



## Artikel 7: Workshops familieopstellingen (betaling en annuleren)

- 7.1 Onze workshops vallen onder 'dienstverlening' en zijn daarom belast met het **hoge tarief btw**.
- 7.2 **Uiterlijke betaling:** Je betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) en vóór aanvang van de workshop, via iDEAL of via bankoverschrijving zijn voldaan. De betaling is tevens de garantie voor je plaats in de workshop.
- 7.3 Een **meerdaagse workshop** dient volledig betaald te zijn voordat je kunt deelnemen. Wanneer je één (of meerdere) van de dagen afwezig bent, wordt geen restitutie verleend. Gemiste dagen zijn niet in te halen.
- 7.4 **Deelname aan een workshop verzetten:** Als je je deelname aan een workshop niet volledig wilt annuleren maar wilt verzetten, dan kan een startdatum ook eenmalig kosteloos verplaatst worden mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- Het factuurbedrag voor de workshop moet zijn voldaan.
  - Het verzoek voor verplaatsing moet **tenminste 4 weken voor aanvang** per e-mail /schriftelijk worden aangevraagd.
  - Bij een verplaatsverzoek **korter dan 4 weken, maar niet korter dan 8 dagen** voor aanvang van de betreffende workshop, kan er alleen verzet worden als de vrijgekomen plaats weer kan worden ingevuld.
  - De datum waarnaar verplaatst wordt, mag niet verder weg liggen dan een jaar na de oorspronkelijke factuurdatum.
  - Bij **7 dagen of korter** voor aanvang van de workshop kan er niet meer worden verplaatst.
  - Een 2e keer verplaatsen van dezelfde workshop is niet mogelijk. Deze wordt dan gecrediteerd en de bijbehorende administratiekosten zullen worden gerekend.
- 7.5 **Annulering workshop:** Een annulering dient altijd per e-mail / schriftelijk te gebeuren, waarbij de datum van ontvangst als annuleringsdatum geldt.
- Binnen 14 dagen** na het aangaan van de overeenkomst (inschrijving) kun je deze kosteloos en zonder opgaaf van reden annuleren. Deze bedenktijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat je daadwerkelijk van de diensten gebruik maakt.
  - Bij annulering **tot 4 weken voor aanvang** van de workshop worden administratiekosten van à € 15,- gerekend.
  - Bij annulering tussen **4 weken en 8 dagen** voor aanvang van de workshop wordt 50% van het totaalbedrag in rekening gebracht. (Mocht bij annulering in deze tijdsperiode het lukken om de vrijgekomen plaats weer op te vullen, dan wordt 10% van het totaalbedrag voor annulering- en administratiekosten in rekening gebracht, met een minimum van € 25,-.)
  - Wanneer je **7 dagen of korter** voor aanvang van de workshop annuleert, dan vervalt het recht op teruggave en ben je het hele bedrag verschuldigd.

## Artikel 8: Representeren (uitsluitend voor studenten en oud-studenten)

- 8.1 Het representeren is een (niet verplicht) onderdeel binnen het leren van het systemisch werk, valt daarmee onder 'scholing' en is **vrijgesteld van btw**.
- 8.2 Deelnemen als representant binnen bepaalde workshops familieopstellingen is specifiek voorbehouden aan personen die binnen het IVSW een opleiding volgen of hebben gevolgd, mits het IVSW in uitzonderingen anders bepaalt. Deze studenten en oud-studenten kunnen deelnemen als representant tegen een onkostenvergoeding (voor zover er plaatsen beschikbaar zijn).
- 8.3 **Uiterlijke betaling:** Je betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) en vóór aanvang van de workshop, via iDEAL of via bankoverschrijving zijn voldaan.
- 8.4 **Zonder berichtgeving afwezig:** Wanneer je staat ingeschreven als representant en je bent zonder berichtgeving afwezig, dan wordt deze dag (of worden deze dagen) in rekening gebracht en is restitutie niet mogelijk.
- 8.5 **Annulering representant:** Een annulering dient altijd per e-mail / schriftelijk te gebeuren, waarbij de datum van ontvangst als annuleringsdatum geldt.
- Binnen 14 dagen** na het aangaan van de overeenkomst (inschrijving) kun je deze kosteloos en zonder opgaaf van reden annuleren. Deze bedenktijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat je daadwerkelijk van de diensten gebruik maakt.



- b. Wanneer je **tot 8 dagen voor aanvang** van de workshop je deelname als representant annuleert, en deze deelname niet (éénmaal kosteloos) verplaatst naar een andere datum, dan krijgt je het bedrag retour, met aftrek van administratiekosten à € 15,-.
- c. Wanneer je **7 dagen of korter** voor aanvang van de workshop je deelname als representant annuleert, dan vervalt het recht op teruggave en ben je het gehele bedrag verschuldigd.

## Artikel 9: Individuele systemische coaching particulieren (betaling en annuleren)

- 9.1 Individuele systemische coaching valt onder 'dienstverlening' en is daarom belast met het **hoge tarief btw**.
- 9.2 **Betaling:** Een coaching-sessie wordt vooraf gefactureerd en de betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) en vóór aanvang van de sessie zijn voldaan, via online betaling of via bankoverschrijving.
- 9.3 **Een afspraak voor individuele coaching verplaatsen:** Mocht je onverwacht verhinderd raken, geef het ons dan tijdig door (bij voorkeur via e-mail). We kijken dan of we de afspraak kunnen verplaatsen naar een ander moment. Dit kan **tot maximaal 48 uur van tevoren (tijdens werkdagen)**. Latere meldingen worden behandeld als een annulering en de volledige kosten zijn dan verschuldigd. Het recht op een teruggave vervalt dan.
- 9.4 **Annulering individuele coaching:**
  - a. **Binnen 14 dagen** na het aangaan van de overeenkomst (afpraak) kun je deze kosteloos en zonder opgaaf van reden annuleren. Je hebt dan recht op een volledige teruggave van de betaalde kosten. Deze bedenktijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat je daadwerkelijk van de diensten gebruik maakt.
  - b. Afspraken die **later dan 14 dagen** na het maken van de afspraak, en **tot 48 uur van tevoren (tijdens werkdagen)** worden geannuleerd; hiervan wordt het bedrag teruggestort minus administratie- en reserveringskosten à € 25,-.
  - c. Afspraken die **kortere dan 48 uur** van tevoren worden geannuleerd, worden volledig in rekening gebracht. Het recht op een teruggave vervalt dan.

## Artikel 10: In-company organisatieopstellingen, trainingen op maat en bedrijfscoaching

- 10.1 Diensten (opstellingen, trainingen, coaching etc.) voor bedrijven en organisaties vallen onder 'dienstverlening' en zijn daarmee belast met het **hoge tarief btw**.
- 10.2 Trainingen en nascholingen voor scholen en zorginstellingen kunnen verzorgd worden **zonder btw** wanneer deze instellingen zelf ook vrijgesteld zijn van btw. (Dit geldt niet voor het verstrekken van de dienst van een organisatieopstelling.)
- 10.3 Nadat de wensen van het bedrijf zijn doorgesproken en in kaart gebracht, zullen wij een **offerte op maat** uitbrengen voor de gewenste diensten. Na akkoord op de offerte, gaat het bedrijf ook akkoord met onze algemene voorwaarden en wordt een afspraak ingepland voor de uitvoering van de gewenste diensten.
- 10.4 **Betaling:** De facturering voor de dienstverlening wordt achteraf gedaan. De betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) worden voldaan.
- 10.5 **Annulering:**
  - a. **Tot 14 dagen** voor de uitvoering van de diensten is het mogelijk om de afspraak kosteloos annuleren, zonder opgaaf van reden.
  - b. Bij annulering vanaf **14 dagen tot 8 dagen van tevoren**, dan brengen we 50 procent van de afgesproken prijs in rekening.
  - c. Bij annulering **7 dagen van tevoren of korter**, zijn wij genoodzaakt het volledig afgesproken bedrag in rekening te brengen.



## Artikel 11: Klachtenprocedure

- 11.1 **Klachten:** Heb je klachten over een opleiding, training, workshop of coaching of over de trainer(s) en kom je er in mondeling overleg met de betrokken trainer(s) of coach niet uit, dan kun je jouw klacht per e-mail aan ons sturen. Je klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.
- 11.2 **Klacht in behandeling:** Binnen 2 werkdagen na binnenkomst van jouw mail, ontvang je van ons een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij jouw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, met een uiterlijke termijn van 3 weken.
- 11.3 **Derde partij:** Wij zullen er alles aan doen om naar volle tevredenheid van alle partijen tot een oplossing te komen. Mocht dit ondanks alle inspanningen niet lukken, dan nemen wij een derde, onafhankelijke en daartoe aangestelde partij in de arm, te weten Dhr. mr. G.A. (Edgar) Verstijnen, verbonden aan Lievekamp Advocaten in Oss, om hierin een bindend oordeel te vellen.
- 11.4 **Bemiddelingskosten:** Wanneer een derde partij moet worden ingeschakeld, dan komen de bemiddelingskosten voor rekening van de partij die na de uitspraak in het ongelijk is gesteld.
- 11.5 **Afhandelingstermijn:** Mocht de behandeling van een klacht langere tijd gaan innemen dan verwacht, dan zullen wij je daarvan binnen de eerst gestelde termijn op de hoogte brengen en een nieuwe termijn aangeven waarbinnen je de afhandeling kunt verwachten.
- 11.6 **Bewaartermijn:** Een klachtendossier wordt gedurende twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

**Algemene voorwaarden per december 2023 - deze algemene voorwaarden vervangen alle voorgaande versies.\***

*\* Het IVSW is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met de cliënt besproken.*