

## Algemene voorwaarden

### Introductie Stassar Branding & Coaching

Wat fijn dat je met mij wilt samenwerken! Mijn naam is Sandra Stassar en ik help je graag om op praktische wijze van jouw bedrijf een merk te maken, om jouw merkkracht te ontdekken. Ik doe dit op een coachende wijze. Dit betekent dat ik jou help om zelf de antwoorden te vinden op de belangrijkste brandingvraagstukken: wie ben jij als merk, en hoe ga je jezelf op een onderscheidende wijze zichtbaar maken bij je ideale doelgroep?

Ik ben een communicatieprofessional en ik help je graag zelf de richting en bouwstenen voor je communicatiestrategie en 'huisstijl' te bepalen. Oftewel, je eigen communicatiestijl in woorden, kleur(en) en beelden voor social media en je website bijvoorbeeld. Weet dat mijn coaching af en toe als (zeer) persoonlijk of intensief wordt ervaren, omdat we de kern van wie jij bent raken. Dit heeft als doel het vinden van je 'waarom', 'wat', en 'hoe' zodat je dit als ondernemer vanuit een zakelijk oogpunt kunt gebruiken. Op deze wijze leg jij het fundament voor jouw merk.

Ik sta ingeschreven bij de KvK ingeschreven onder de naam Stassar Branding & Coaching, en heb KvK-nummer 70199787. Mijn vaste werklocatie is Eersel. Op verzoek werk ik ook op een andere locatie of bij jou op kantoor. Dan breng ik hiervoor reiskostenvergoeding in rekening.

Als je gebruik wilt maken van de diensten van Stassar Branding & Coaching maak je dit kenbaar door het sturen van een mail, het invullen van het contactformulier op de website, of een belletje naar Sandra Stassar. Je ontvangt vervolgens na het eerste intakegesprek per mail de Opdrachtbevestiging, inclusief Algemene Voorwaarden. Zodra je instemt met de Opdrachtbevestiging komt de overeenkomst tussen jou en Stassar Branding & Coaching tot stand.

### **Boeken van een Workshop**

Als je telefonisch, per mail of contactformulier aangeeft dat je een Workshop wilt volgen, ontvang je vervolgens binnen 2 werkdagen de mailbevestiging en de factuur. Met de factuur voor de Workshop wordt je deelname bevestigd.

Het aanbod van Stassar Branding & Coaching bestaat uit de volgende diensten:

### Individuele Coachingsessie

Bij een individuele Coachingsessie gaan we 1-op-1 aan de slag met jouw vragen. Jouw persoonlijke verwachtingen en de te besteden tijd worden vooraf in overleg bepaald en worden vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.

## Module

Soms worden resultaten het best behaald in meerdere coachingssessies met ieder een eigen vraagstelling. Op basis van mijn ervaringen, bied ik een aantal sequentiële Coachingssessies gebundeld in een Module aan. Een Module is een vooraf samengesteld pakket zoals in de Opdrachtbevestiging wordt vermeld, en zoals eventueel op de website wordt omschreven. Als je een Module boekt, krijg je een pakketkorting ten opzichte van de losse Coachingssessies.

## **Meerwerk**

Zowel bij Modules als bij losse Coachingssessies geldt dat vooraf de duur van de sessies wordt vastgelegd in de Opdrachtbevestiging. Ik kijk niet op vijf minuten. Mocht een coachingssessie langer dan vijf minuten uitlopen, dan behoud ik mij het recht voor om de extra besteedde tijd tegen het overeengekomen uurtarief aanvullend in rekening te brengen.

Het uurtarief van Stassar Branding & Coaching kan jaarlijks per 1 januari worden aangepast.

## Groepscoaching (hierna te noemen “Workshop”)

Een Workshop is een sessie waarin ik een groep personen gelijktijdig coach. Een Workshop vindt plaats op locatie voor de tijdsduur en prijs zoals gecommuniceerd via de website. De inhoud van de Workshop is gebonden aan de thema's zoals vooraf aangegeven via de website. Bij een Workshop worden deelnemers uitgenodigd interactief deel te nemen door het stellen van vragen en noemen van voorbeelden. Voorbeeldcases worden behandeld in algemene zin. Voor alle deelnemers geldt dat de '[chatham house rule](#)' van toepassing is op de workshop. Mocht er na een workshop behoefte zijn aan het uitdiepen van een individueel vraagstuk, dan kan daarvoor een coachingssessie worden geboekt.

Om de gewenste interactie bij de Workshop te bereiken is een minimum aantal deelnemers vereist. Stassar Branding & Coaching kan tot uiterlijk 2 werkdagen voor de Workshop bepalen dat de Workshop niet doorgaat als er te weinig deelnemers zijn. Als een Workshop wordt geannuleerd krijgt de deelnemer de betaalde inschrijfgelden teruggestort, tenzij de deelnemer ervoor kiest om bij een volgende of vervangende Workshop aan te sluiten.

## **Wat verwacht ik van de deelnemer/coachee**

De beste coaching wordt bereikt door een goede samenwerking. Van jou verwacht ik het volgende:

- Dat je je goed voorbereidt door het invullen van een vragenlijst of andere vooraf meegeleverde acties
- Dat je op tijd aanwezig bent bij de geplande bijeenkomsten
- Dat je vol energie en een goede mentale conditie deelneemt aan de sessies of bijeenkomsten, en bereid bent om antwoorden te vinden op jouw vragen
- Dat je eerlijk bent, kritisch en open staat voor mijn werkwijze

- Dat je informatie beschikbaar stelt waarvan je redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de Opdracht
- Dat je tijdig de facturen van Stassar Branding & Coaching betaalt

Wat mag je van mij verwachten:

- Mijn volle aandacht, kennis en ervaring
- Enthousiasme om jouw te begeleiden
- Handvatten die zorgen dat jij kunt komen tot nieuwe inzichten en beslissingen
- Templates om te komen tot concreet uitgewerkte plannen

Formeel heb ik een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Dat wil zeggen dat ik je geen garanties geef of je alle door jouw gewenste resultaten behaalt. Wel garandeer ik je dat ik zorg voor een professionele opstelling en uitvoering van de afgesproken activiteiten. Ik zal de Opdracht naar mijn beste inzicht en vermogen uitvoeren. Verder behoud ik mezelf tijdens een Coachingsessie de vrijheid om naar aanleiding van je vraagstuk de methode of gesprekstechniek te kiezen die hiervoor het meest geschikt is.

Als je de factuur niet tijdig betaalt, je de gevraagde informatie niet aanlevert of je je niet voorbereidt, mag Stassar Branding & Coaching haar werkzaamheden opschorten. De opschorting wil niet zeggen dat jij niet hoeft te betalen voor de afgesproken werkzaamheden.

## **Feedback**

Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn over mijn werkzaamheden, dan los ik dat graag direct op. Ik verwacht dan ook dat je mij zo snel mogelijk informeert als mijn dienstverlening niet naar wens verloopt, zodat ik de kans krijg om mijn waar mogelijk aan te passen.

## **Beëindiging van de opdracht**

Omdat we samenwerken om de beste uitkomsten te behalen is het belangrijk dat we een klik hebben. Mocht onverhoopt blijken dat de klik toch ontbreekt, dan kunnen zowel jij als ik de coachingsessie of module beëindigen. In dat geval betaal je uitsluitend de waarde van de door jou verkregen diensten waarop je een bedrag van 10% in mindering mag brengen.

## **Beperking van aansprakelijkheid**

Bovengenoemde afspraken en mogelijkheid van beëindiging zijn bedoeld om eventuele klachten in alle redelijkheid op te lossen. Mocht dit evengoed niet tot de gewenste afwikkeling leiden waardoor je besluit om Stassar Branding & Coaching aansprakelijk te stellen, dan is de aansprakelijkheid beperkt als volgt:

Stassar Branding & Coaching is nooit aansprakelijk voor schade veroorzaakt of geleden door derden, evenmin voor schade als gevolg van het gebruik van de adviezen of opgestelde plannen voor andere doelen dan waarvoor Stassar Branding & Coaching deze heeft verstrekt. Je kunt Stassar Branding & Coaching niet aansprakelijk stellen voor de

beslissingen die je zelf neemt en de uitwerking van plannen door jouzelf. Stassar Branding & Coaching kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade (gederfde winst, gevolgschade of bedrijfstagnatie). Bovendien, kan Stassar Branding & Coaching ook niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die is veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie die door jou is verstrekt.

Kortom, je kunt Stassar Branding & Coaching alleen aansprakelijk stellen als er sprake is van directe schade bij de uitvoering van de Opdracht door Stassar Branding & Coaching als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid. In dat geval is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de hoogte van de vergoeding die je over de laatste 6 maanden hebt betaald voor de diensten van Stassar Branding & Coaching.

### **Intellectueel eigendom en auteursrechten**

Het auteursrecht op de door mij gebruikte templates, processen, technieken, presentaties, methodologieën, precedenten en andere gebruikte materialen voor een Workshop of Coachingsessie (hierna te noemen "Materialen"), berust bij Stassar Branding & Coaching, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk is aangegeven. Je mag Materialen op geen enkele manier of vorm (met uitzondering van je eigen persoonlijk gebruik) gebruiken of reproduceren. Je zorgt ervoor dat je de verstrekte materialen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Als je de materialen wilt delen met een derde, of voor een ander doel dan in de Opdrachtbevestiging is genoemd, vraag je daar vooraf toestemming voor aan Stassar Branding & Coaching. Zonder toestemming mag je de materialen niet gebruiken. Ik mag de toestemming weigeren of eventueel voorwaarden verbinden aan de toestemming.

Als we tijdens de Workshop of Coachingsessie komen tot een briljante slogan, tekst of waardepropositie, dien je zelf te controleren of je daarmee inbreuk maakt op iemand anders zijn auteursrechten. Als de slogan of tekst door Sandra Stassar is bedacht, mag je deze gebruiken zonder dat je een vergoeding over het auteursrecht aan Stassar Branding & Coaching verschuldigd bent.

### **Betalingsvoorwaarden**

Alle offertes en prijsopgaven die door mij zijn gedaan, zijn vrijblijvend, zowel wat betreft prijs, inhoud en levertijd en vervallen na 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Voor vervulling van de Opdracht buiten de gemeente Eersel zijn reiskosten verschuldigd zoals vermeld in de Opdrachtbevestiging.

Betalingen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum door mij te zijn ontvangen, door overmaking van IBAN NL 82 RABO 0326 6744 03 t.n.v. Stassar Branding & Coaching. Workshops dienen uiterlijk één dag voor aanvang van de Workshop volledig te zijn betaald, ook wanneer dit betekent dat de betaaltermijn minder dan 14 dagen bedraagt. Als de Workshop niet is betaald, krijgt de deelnemer geen toegang tot de Workshop.

Bij te late betaling ben je aan Stassar Branding & Coaching wettelijke rente verschuldigd en ben je verplicht om alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke

incassokosten te vergoeden, waarbij als minimum het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten wordt gehanteerd.

### **Verzetten van geplande afspraken**

Het is fijn om flexibel te kunnen zijn. Daarom kunnen individuele coachingsafspraken (al dan niet als onderdeel van een Module) tot een dag voor de geplande datum kosteloos worden afgezegd. Hiervoor stuur je per email een afmelding aan [info@sandrastassar.nl](mailto:info@sandrastassar.nl). Afmeldingen op de dag zelf worden 100% in rekening gebracht. Als een afspraak 3x achter elkaar door jou is afgezegd, dan mag ik onze overeenkomst beëindigen, waarbij je de vooraf overeengekomen vergoeding verschuldigd bent.

Mocht ik zelf een coachingsafspraak annuleren, dan zal ik in overleg met jou zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak inplannen.

### **Annuleringskosten Workshops**

Als je na betaling een Workshopinschrijving wilt annuleren, dien je dit schriftelijk (per email aan [info@sandrastassar.nl](mailto:info@sandrastassar.nl)) door te geven. We zullen dan in overleg gaan, om je in te plannen bij een andere Workshop of op een andere datum.

Als er geen passend alternatief mogelijk is, ter beoordeling van Oprachtnemer, ben je de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- Bij annulering na inschrijving tot één week voor aanvang zijn de annuleringskosten 50%.
- Bij annulering na inschrijving binnen één dag voor aanvang zijn de annuleringskosten 100%. Dit geldt ook voor tussentijdse beëindiging, bij aanvang, of bij het niet verschijnen bij de workshop.

### **Overmacht**

Wanneer er sprake is van overmacht, zoals bijvoorbeeld ziekte van Sandra Stassar, een brand of computerstoring, dan zal ik je dit zo snel mogelijk laten weten. Ik hoef me dan niet te houden aan de verplichtingen die voortvloeien uit onze overeenkomst. Ik zal natuurlijk proberen de overmachtsituatie zo snel mogelijk op te lossen en de werkzaamheden te hervatten. Een overmachtsituatie geeft geen recht op enige schadevergoeding.

### **Geheimhouding en Privacy**

Ik garandeer dat ik er alles aan doe om vertrouwelijke informatie die tijdens het werken in het kader van een Coachingssessie gedeeld of waargenomen wordt geheim te houden. Informatie over jou als coachee wordt alleen aan derden verstrekt nadat je kennis genomen hebt van die informatie en toestemming hebt gegeven, of als ik door wet- en regelgeving verplicht ben informatie kenbaar te maken.

Informatie die wordt gedeeld tijdens een Workshop valt onder de '[Chatham House Rule](#)'.

Voor uitleg over ik omga met jouw persoonsgegevens lees je mijn Privacy verklaring via mijn site [www.sandrastassar.nl](http://www.sandrastassar.nl)

### **Toepasselijkheid voorwaarden**

Op alle opdrachten aan Stasser Branding & Coaching zijn de opdrachtvoorwaarden, deze Algemene Voorwaarden en het Nederlands recht van toepassing.

Als er onduidelijkheid is over een van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, overleggen we dit samen en leggen we de bepaling uit 'in de geest' van deze Algemene Voorwaarden. Eventuele nietigheid/vernietiging van één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden staat de geldigheid en toepasselijkheid van de overige voorwaarden niet in de weg.

Als we jouw klacht niet in onderling overleg kunnen oplossen, staat het je vrij om deze voor te leggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant.

**Stassar Branding & Coaching april 2019**