



Algemene voorwaarden

1. Definities

- 1.1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon (bijv. een werkgever of organisatie) die aan Expertisebureau Lifeline een opdracht verstrekt.
- 1.2. Cliënt: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleiding- en/of trainingstraject of desgevallend de organisatie die door Expertisebureau Lifeline in een verandertraject wordt begeleid. Voor de leesbaarheid van deze algemene voorwaarden wordt de cliënt aangesproken met 'u'.

2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Expertisebureau Lifeline, de cliënt en de opdrachtgever.

3. Aard dienstverlening Expertisebureau Lifeline

- 3.1. Alle diensten van Expertisebureau Lifeline zijn inspanningsverbintenissen.
- 3.2. De dienstverlening is gericht op 'een heel leven lang leren' te weten kennis, vaardigheden, inzicht en bewustwording. De cliënt of opdrachtgever bepalen zelf of zij deze leeraspecten ook daadwerkelijk toepassen. Expertisebureau Lifeline kan geen garantie voor succes/of het behalen van doelen geven.

4. Informatieverstrekking

- 4.1. De cliënt en/of opdrachtgever bepalen zelf welke, al dan niet medische, informatie van belang is voor het begeleidingstraject en of hij deze al dan niet aan Expertisebureau Lifeline verstrekt. Expertisebureau Lifeline kan hier desgevraagd in adviseren.
- 4.2. Vragen die worden gesteld via de email carla@expertisebureaulifeline.nl of via het contactformulier via de website, worden binnen 7 werkdagen beantwoord en/of afgehandeld.

5. Annulering

- 5.1. Afspraken die minimaal 24 uur van tevoren worden geannuleerd worden niet in rekening gebracht.
- 5.2. Wanneer u of betreffende organisatie niet minimaal 24 uur op voorhand afzegt of niet op de afspraak verschijnt worden de kosten voor de afspraak in rekening gebracht.
- 5.3. Annuleren doet u per email, waarbij de datum van ontvangst de annuleringsdatum wordt gehanteerd. Het is echter ook aan te bevelen om ook te bellen als de annuleringstermijn van 24 uur bijna ingaat. Dit bezorgt Expertisebureau Lifeline meer ruimte om in te spelen op deze annulering.
- 5.4. Wanneer Expertisebureau Lifeline, om wat voor reden dan ook, besluit een begeleidings-c.q. trainingstraject te annuleren, dan ontvangt u hiervan direct bericht.
In dat geval wordt een eventueel door u overgemaakt bedrag teruggestort.



- 5.5. Indien u zich aanmeldt voor een training kunt u binnen 14 dagen uw aanmelding herroepen. Als binnen die 14 dagen de training start kunt u geen aanspraak maken op de volledige 14 dagen termijn.

6. Wachtlijst

- 6.1. Is op het moment van aanmelding geen plaats (meer), dan plaatst Expertisebureau Lifeline u op een wachtlijst. U krijgt daarvan bericht. Mocht er een plaats vrijkomen, dan benadert Expertisebureau Lifeline degene die boven aan de wachtlijst staat.

7. Planning afspraken

- 7.1. Expertisebureau Lifeline heeft het recht om, wanneer dit door omstandigheden nodig is, de data en/of tijden van afspraak te wijzigen.
- 7.2. Wanneer een begeleidings- c.q. trainingstraject tussentijds onderbroken moet worden, zal Expertisebureau Lifeline haar best doen om het traject te laten doorgaan zoals bedoeld.
- Wanneer dit niet lukt, zal het eventueel reeds door u overgemaakte bedrag (deels) teruggestort worden.

8. Betaling

- 8.1. De betalingsvoorwaarden worden conform offerte uitgevoerd. Na elke trainingsbijeenkomst wordt gefactureerd. Bij grotere trajecten wordt in twee termijnen: 50% van het totale bedrag bij aanvang en 50% van het totale bedrag bij afronding, of in drie termijnen gefactureerd. Indien u bij een individuele aanmelding binnen 14 dagen na aanmelding annuleert voor deelname training, ontvangt u binnen 14 werkdagen uw betaling retour. De opgenomen annuleringsvoorwaarden in de offerte bij in-company trainingen zijn geldend na ondertekening van de offerte.
- 8.2. Wanneer u een factuur ontvangt dient u binnen 14 dagen te betalen.
- 8.3. Wanneer u niet tijdig betaalt komen de kosten van een incassoprocedure, inclusief de wettelijke rente, voor rekening van u of uw opdrachtgever.

9. Dossier, geheimhouding en contract

- 9.1. Door Expertisebureau Lifeline wordt beperkt aan dossiervorming gedaan. Expertisebureau Lifeline registreert uw contactgegevens en maakt eenvoudige aantekeningen bij de individuele- en groepsessies.
- 9.2. Deze aantekeningen zijn uitsluitend ter inzage door de cliënten van Expertisebureau Lifeline. Een opdrachtgever heeft geen inzage hierin, ook niet als u, als cliënt of vertegenwoordiger van de organisatie, hem daar toestemming voor geeft. Wanneer hier vooraf met de verschillende partijen/belanghebbende andere afspraken over worden gemaakt, zullen deze vooraf schriftelijk worden vastgelegd (contract).
- 9.3. Ten behoeve van het begeleidings-trainingstraject zal een contract worden opgesteld, waarin de doelen en afspraken zijn terug te vinden die in overleg met Expertisebureau Lifeline zijn gemaakt.
- 9.4. Van het correctiewerk van toetsen t.b.v. onderwijs/trainingsdoelen vindt er geen dossiervorming plaats. Meteen na het corrigeren en beoordelen worden deze verwijderd.



10. Klachten en ethische code

- 10.1. Wanneer u niet tevreden bent over een door Expertisebureau Lifeline geleverde dienst, dient u dit binnen 14 dagen te melden bij Expertisebureau Lifeline. Er vindt dan overleg plaats over hoe uw klacht kan worden verholpen. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en binnen een termijn van 4 weken naar tevredenheid afgehandeld. Indien het afhandelen meer tijd van ons vraagt zullen wij u tijdig daarvan op de hoogte stellen en een termijn bepalen waarop u kunt verwachten dat de klacht is afgehandeld.
- 10.2. Indien een klacht niet naar wens volgens u of de opdrachtgever is verholpen kunt u schriftelijk officieel een klacht indienen bij mr. D.M.H.C. Sleijpen (Sleijpen mediation), beëdigd mediator en staat geregistreerd bij het MfN en het NMv (www.sleijpenmediation.nl). Het oordeel van mr.D.M.H.C. Sleijpen is bindend voor Expertisebureau Lifeline.
- 10.3. Deze klacht dient u binnen een termijn van twee weken na afronding van het mediationtraject te mailen naar: info@sleijpenmediation.nl. Binnen een termijn van 4 weken wordt er officieel op de klacht gereageerd.
- 10.4. De klachten en de afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Expertisebureau Lifeline is niet aansprakelijk voor schade bij de cliënten die voortvloeit uit een reeds voor aanvang van de dienstverlening bij de cliënt aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand.
- 11.2. Expertisebureau Lifeline is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat Expertisebureau Lifeline is uitgegaan van onjuiste gegevens (zie ook 4.1.).
- 11.3. Expertisebureau Lifeline is niet aansprakelijk voor schade door wijzigingen in de data en/of tijdstippen van een begeleidings-trainingstraject.
- 11.4. Indien Expertisebureau Lifeline wel aansprakelijk is voor schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag waarop haar algemene aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

12. Vrijwaring

- 12.1. Derden kunnen aan de dienstverlening van Expertisebureau Lifeline geen rechten ontleen.

13. Overmacht

- 13.1. Indien Expertisebureau Lifeline door omstandigheden, opgekomen buiten schuld- en risicosfeer van Expertisebureau Lifeline na het sluiten van de overeenkomst, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen, is Expertisebureau Lifeline bevoegd de uitvoering van de overeenkomst voor de duur van de verhindering op te schorten. Eventueel door of namens de opdrachtgever gestelde betalingszekerheden dienen overeenkomstig te worden uitgevoerd.

14. Overhandiging Algemene Voorwaarden

- 14.1 Iedere cliënt of vertegenwoordiger van de opdrachtgever ontvangt voor aanvang van het begeleidings- trainingstraject een exemplaar van deze



Algemene Voorwaarden in de offerte. Iedere cliënt of vertegenwoordiger van de opdrachtgever wordt geacht kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden die ook te lezen zijn op de website van Expertisebureau Lifeline. In de intake en in de offerte wordt u hiervan op de hoogte gesteld en wordt verwezen naar deze algemene voorwaarden.

Addendum online verkoop trainingen

Annuleren of omboeken trainingen

Annuleren of omboeken is niet in alle gevallen mogelijk. Neem hiervoor contact op met Expertisebureau Lifeline, deze kan u vertellen welke mogelijkheden er zijn.

Kan ik mijn gekochte trainingen teruggeven of omboeken?

Hiervoor dient u contact op te nemen met Expertisebureau Lifeline.

Online aankopen mogen toch altijd geannuleerd worden?

De aankoop van een training kan niet altijd worden ontbonden op basis van de Wet Koop op Afstand. De koop en verkoop van trainingen valt namelijk onder de uitzonderingsbepaling betreffende tijdsgebonden producten. Ten aanzien van deze tijdsgebonden producten is bepaald dat u (vanwege het tijdsgebonden karakter van tickets) niet op basis van deze wet recht heeft op annulering. U kunt wel bij de organisator informeren wat de mogelijkheden zijn.

Expertisebureau Lifeline verwerkt persoonsgegevens bij aanmelding voor een training voor de volgende doelen:

- Het leveren en afhandelen van een ticketservice;
- Contact met je te kunnen opnemen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;
- Uitbetalingen aan je te kunnen verrichten;
- Om goederen bij je af te leveren indien nodig;
- Indien je je aanmeldt voor een training of workshop ga je ermee akkoord dat we je e-mailadres gebruiken voor het versturen van lesmateriaal en informatie aan en met deelnemers die relevant zijn voor het deelnemen aan de training/ workshop waarvoor je je hebt aangemeld.

De gerechtvaardigde grondslag voor de verwerking is dat deze persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.