



Algemene Voorwaarden

Commitment

U kunt er als cliënt van En Wat Nu?! op rekenen dat En Wat Nu?! zich naar beste kunnen inzet om de begeleiding c.q. een opdracht tot een succes te maken. Van de kant van de cliënt wordt commitment verwacht (d.w.z. een afspraak dat men zich inzet en er voor 100% voor wil gaan). Om de noodzakelijke vertrouwensband te waarborgen nemen En Wat Nu?! en cliënt beiden zorgvuldigheid naar elkaar toe in acht.

Hiervoor zijn de volgende Algemene Voorwaarden opgesteld.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: En Wat Nu?!, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
2. Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
3. Diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching/counseling, coaching met ezels en op de boerderij, massages, trainingen en HR advies en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.
Deze diensten kunnen individueel alsook in groepsverband worden uitgevoerd.
4. Cliënt: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met En Wat Nu?! en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3: Offertes

1. De door En Wat Nu?! gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. En Wat Nu?! is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes en op de website van En Wat Nu?! zijn exclusief 21 % BTW, tenzij anders is aangegeven.
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij En Wat Nu?! beschikbare informatie.



Artikel 4: Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat opdrachtgever de offerte van En Wat Nu?! schriftelijk of via de e-mail heeft aanvaard dan wel op het moment dat de opdrachtgever op enige andere wijze akkoord is gegaan met het aanbod van En Wat Nu?!.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij afgesproken wordt dat de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan.
3. Afspraken met betrekking tot interim HR opdrachten, zoals afspraken vastleggen, annuleren, omzetten en dergelijke, worden vastgelegd in een overeenkomst van de interim HR opdracht. Voor de overige diensten gelden de hierna volgende bedingen.

Artikel 5: Kosten en betaling

1. Na een kennismakingsgesprek of een oriënterend gesprek, kosteloos, worden de kosten voor individuele coaching gefactureerd voor de duur van de sessie, tenzij anders overeengekomen. Voor het totaal aantal benodigde sessies wordt een inschatting gemaakt. Eventuele niet begrote extra uren, met de daaraan verbonden kosten, zullen pas na goedkeuring van de opdrachtgever worden gemaakt.
2. De coaching/counselling sessies dienen contant te worden voldaan aan het einde van iedere sessie, volgens het geldende of overeengekomen tarief, tenzij anders is overeengekomen.
4. Workshops / trainingen dienen vooraf te worden overgemaakt op de bankrekening van En Wat Nu?! Indien wordt overeengekomen tot facturering, dient deze binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
5. En Wat Nu?! behoudt zich het recht voor in overleg met de opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen tarieven aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen. Deze mogelijke tariefsverhogingen worden van tevoren aangekondigd en bedragen nooit meer dan 10%.
6. Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen komen alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijke, die En Wat Nu?! dient te maken tot behoud van haar rechten met betrekking tot invordering van door opdrachtgever / cliënt verschuldigde bedragen ten laste van Opdrachtgever / cliënt.

Artikel 6: Afspraak afzeggen / omzetten

1. Afspraken kunnen binnen 48 uur na aanmelding kosteloos worden geannuleerd door de cliënt en opdrachtgever. Bij een cliënt worden bij overschrijding van deze termijn de sessie in rekening gebracht, zie ook bij lid 5 'verzoek cliënt verzetten afspraak'. Deze voorwaarden gelden ook voor het volgen van workshops / trainingen.
2. Bij afspraken met een opdrachtgever voor workshops / trainingen of begeleiding van personen kan de aanmelding tot een week voor de daadwerkelijke uitvoer datum worden geannuleerd, waarbij de reeds gemaakte kosten voor de reeds getroffen voorbereidingen in rekening worden gebracht.
3. Afspraken kunnen telefonisch of per e-mail worden geannuleerd, eventueel kan dit door de voicemail in te spreken waar duidelijk moet worden vermeld om welke sessie c.q. workshop het gaat, met vermelding van naam en telefoonnummer. Uitzonderingen kunnen achteraf overeengekomen worden.



4. De cliënt kan in zijn plaats iemand anders zonder extra kosten aan de workshop/training laten deelnemen. Dit dient dan vooraf te worden gemeld onder vermelding van naam, e-mailadres en telefoonnummer van vervangende nieuwe deelnemer.
5. Verzoek cliënt verzetten afspraak coaching / counselling: Afspraken kunnen tot 48 uur voor een coachings / counselling afspraak kosteloos worden omgezet. Van afspraken die 24 uur voor een afspraak worden omgezet wordt 50% in rekening gebracht. Afspraken die op dezelfde dag van de afspraak worden omgezet worden volledig in rekening gebracht. Uitzonderingen kunnen achteraf overeengekomen worden.
7. Verzoek cliënt verzetten workshop / training naar ander tijdstip: Tot 6 weken voor aanvang workshop/training is dit kosteloos.
Tot 3 weken voor aanvang van de workshop/training worden 50% van de kosten in rekening gebracht. Daarna is het volledige bedrag verschuldigd.
8. De cliënt kan in zijn plaats iemand anders zonder extra kosten aan de workshop / training laten deelnemen. Dit dient vooraf te worden gemeld onder vermelding van naam, e-mailadres en telefoonnummer van de vervangende nieuwe deelnemer.

Artikel 7: Workshops / training

1. Inschrijving geschiedt door aanmelding via contactformulier welke te vinden is op de website www.enwatnu.com. Telefonisch of per e-mail kan naar meer informatie worden gevraagd. Na aanmelding via deze website ontvangt u een factuur, waarmee de overeenkomst voor deelname tot stand is gekomen. Deze factuur dient 14 dagen voor start van de workshop/training op het bankrekening van En Wat Nu?! te zijn bijgeschreven, tenzij er andere afspraken zijn gemaakt. Is dit niet het geval dan wordt u niet toegelaten op de workshop/training.

Artikel 8: Annuleringen

1. Workshops/trainingen: En Wat Nu?! heeft het recht workshops / trainingen te annuleren tot 3 werkdagen voor aanvang van betreffende workshop / training. U ontvangt hiervan bericht uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de workshop / training. Indien mogelijk wordt een passend alternatief aangeboden. Indien u hiervan gebruik maakt worden de deelnamekosten niet geretourneerd. Indien u het aanbod niet passend vindt, heeft u het recht op teruggave van de betaalde deelnamekosten. En Wat Nu?! behoudt zich het recht voor om bij dringende redenen te workshopdatum te wijzigen.
2. Coaching/counselling sessies:
En Wat Nu?! heeft het recht een sessie te annuleren tot 24 uur voor aanvang. U ontvangt hierover binnen 24 uur bericht. Eventueel wordt samen gekeken of er sprake is van doorverwijzing of een nieuwe afspraak.

Artikel 9 Overmacht

1. En Wat Nu?! is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Client / opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende



oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop En Wat Nu?! geen invloed kan uitoefenen en waardoor En Wat Nu?! niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. En Wat Nu?! kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het uitblijven van het door opdrachtgever gewenste resultaat. En Wat Nu?! heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. En Wat Nu?! zal in alle redelijkheid zijn uiterste best doen om naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, het gewenste resultaat bij de begeleiding en advisering te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
En Wat Nu?! zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOLOC en NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan En Wat Nu?! aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan En Wat Nu?! worden verstrekt.
Indien de voor het uitvoeren van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan En Wat Nu?! zijn verstrekt, heeft En Wat Nu?! het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. En Wat Nu?! is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat En Wat Nu?! is uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige gegevens, verstrekt door de opdrachtgever, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de En Wat Nu?! kenbaar hoorde te zijn.
4. En Wat Nu?! is niet verantwoordelijk voor het gedrag van haar cliënt tijdens en buiten de sessies en de opdrachten. De cliënt blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag en de gevolgen daarvan. Opdrachtgever vrijwaart En Wat Nu?! tegen alle aanspraken van derden op vergoeding wegens schade hoe ook genaamd, voor zover die schade voortvloeit uit of verband houdt met de aanwezigheid van opdrachtgever en haar / zijn groep.
5. Voor (pogingen tot) zelfverminking of zelfdoding kan En Wat Nu?! nimmer aansprakelijk worden gesteld.
6. En Wat Nu?! aanvaardt geen aansprakelijkheid voor foutieve interpretatie door opdrachtgever van de inhoud van de gegeven sessies / workshops / trainingen / consulten / adviezen.
7. En Wat Nu?! kan uitsluitend verantwoordelijk worden gesteld voor directe schade. Indien En Wat Nu?! aansprakelijk mocht zijn voor directe schade, zal deze in ieder geval steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in voorkomend geval wordt uitgekeerd krachtens de door En Wat Nu?! afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, waarbij het totaal van het bedrag is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door En Wat Nu?! toegezonden.
8. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van En Wat Nu?! aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan En Wat Nu?! toegerekend kunnen worden en



- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
9. En Wat Nu?! is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
 10. En Wat Nu?! aanvaardt geen aansprakelijkheid voor diefstal, verlies of schade van welke aard ook aan persoonlijke eigendommen.
 11. Indien opdrachtgever / cliënt eigendommen van En Wat Nu?! beschadigt, dient opdrachtgever / cliënt deze te herstellen. En Wat Nu?! heeft de bevoegdheid reparaties op kosten van betreffende opdrachtgever / cliënt te laten verrichten.
 12. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering die alle betrokkenen in aanwezigheid van opdrachtgever dekt: groep, begeleiding, medewerkers etc. Hiervan kan een bewijs worden verlangd. Cliënten zijn eveneens verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een aansprakelijkheids- ongevallenverzekering.

Artikel 11. Coaching met ezels / Coaching op de boerderij

1. Bij het werken met ezels en het werken op de boerderij gelden veiligheidsmaatregelen. Deze veiligheidsmaatregelen dienen dan ook in acht worden genomen. Op de boerderij, de landerijen, bij wandelingen en met het werken met dieren. En Wat Nu?! kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor letsels door valpartijen en werken met dieren. Voor een sessie met de co-assistenten (de ezels) zal de coach / counselor enkele voorschriften met het werken met dieren met de opdrachtgever / cliënt doornemen. Daarnaast wordt een veiligheidsvoorschrift over het werken met dieren bij de offerte aan de cliënt overhandigd. In deze veiligheidsvoorschriften, staan veiligheidsvoorschriften en andere voorzorgsmaatregelen genoemd, die gelden voor het werken met ezels, het werken op de boerderij en andere dieren. Opdrachtgever / cliënt dient zich hieraan te houden. Krijgt u die niet, vraag er dan naar.
2. En Wat Nu?! is niet aansprakelijk voor de gelede schade van cliënt bij de sessies waar co-assistenten - de ezels of andere dieren worden ingezet. Dieren zijn en blijven dieren die onvoorzien gedrag vertonen en op een primaire wijze reageren. De dieren waar En Wat Nu?! mee werkt zijn gesocialiseerd en getraind en ze zijn gewend met en voor mensen te werken. Ook zijn de dieren geënt, ontwormt en worden ze gecontroleerd op huidandoeningen zoals schurft. Maar desondanks kan het voor komen dat een dier schopt of bijt of een ziekte overbrengt. Voor de gelede schade (en indirecte schade) kan En Wat Nu?! niet aansprakelijk worden gesteld.
3. Wil de cliënt / opdrachtgever geen risico lopen dan is het zijn eigen verantwoordelijkheid om vooraf aan het werken met dieren en / of de counselling / coachings sessie aan te geven niet met dieren te willen werken. En Wat Nu?! zal dan een andere werkmethode inzetten.
4. In de beschrijving van de diverse workshops en trainingen kan de cliënt / opdrachtgever lezen of met dieren wordt gewerkt. Geeft cliënt / opdrachtgever zich voor deze training/workshop op dan gaat deze ermee akkoord met de inzet van de dieren bij deze training/workshop en tevens dat En Wat Nu?! niet aansprakelijk is voor eventuele gelede schade zoals in deze voorwaarden is beschreven.
5. Zorgplicht en verantwoording voor de aan u toevertrouwde ezels: En Wat Nu?! vertrouwt de cliënt/opdrachtgever een levend dier toe en verwacht dat de begeleider



de zorgplicht en verantwoording voor deze op zich neemt. Het zwaarder belasten van de ezel dan de voorgeschreven maximale 40 kg, het slaan, mishandelen wordt als onbetamelijk gedrag beschouwd. Indien En Wat Nu?! hierover een indicatie ontvangt op welke wijze dan ook behoudt En Wat Nu?! het recht de ezel onverwijld van opdrachtgever, cliënt dan wel anderen behorend tot de groep terug te nemen. Alle schade of kosten hieruit voortvloeiend kunnen op opdrachtgever/cliënt worden verhaald.

Artikel 12: Massage

1. En Wat Nu?! past eveneens als werkmethode de volgende massages toe:
 - a. Stoelmassage
 - b. Ontspanningsmassage
 - c. Klankschaalmassage.Bij het werken met een van de genoemde massagevormen gelden de volgende voorwaarden en voorzorgsmaatregelen.
2. De massages, in de vormen die En Wat Nu?! toepast, zijn geen medische behandeling.
3. Bij medische klachten en / of aandoeningen dient de opdrachtgever / cliënt dit aan te geven aan En Wat Nu?!, zodat En Wat Nu?! voor zover mogelijk de massage veilig en verantwoord mogelijk kan uitvoeren.
De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de informatie en de juistheid hiervan die hij / zij tijdens het intakegesprek aan En Wat Nu?! verstrekt en vastlegt in een intakeformulier, dat de cliënt ondertekent.
4. Bent u onder behandeling van een arts, therapeut of specialist of gebruikt u medicijnen en / of medische hulpmiddelen, dan is het verstandig om met uw arts te overleggen of u gemasseerd mag worden.
5. En Wat Nu?! kan niet aansprakelijk gesteld worden voor onbedoelde effecten en / of bijwerkingen van de massage, al dan niet door onjuiste informatie of verzwijgen van blessures en / of ziektes.

Artikel 13: Vertrouwelijkheid

1. En Wat Nu?! is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden.
2. Al het besprokene blijft vertrouwelijk. En Wat Nu?! is gehouden aan een ethische code tot geheimhouding van het besprokene binnen de Nederlandse wet.
3. Bij coaching / counselling en het dossier dat En Wat Nu?! bijhoudt is vertrouwelijk en voor eigen gebruik. En Wat Nu?! neemt alleen contact op met derden, uitsluitend na overleg, en met toestemming van de cliënt. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt als er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te verschaffen of in het kader van een klachtenprocedure.
4. Het dossier wordt tot 2 jaar na behandeling bewaard. Op (schriftelijk) verzoek van de cliënt zal het dossier eerder worden vernietigd.
5. En Wat Nu?! handelt volgens de gedragscode / ethische code voor coaches / counselors van het NOLOC en het NOBCO.
6. Bij Human Resources Advies opdrachten houdt En Wat Nu?! geheimhouding in acht zoals dit binnen de organisatie geldt.
7. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.



Artikel 14: Evaluatie

1. Het regelmatig evalueren van het traject en opdrachten en het van beide kanten openlijk kunnen uitspreken en bespreken van eventuele onvrede, vragen of twijfel, maken wezenlijk deel uit van de werkwijze van En Wat Nu?!.

Artikel 15. Persoonsgegevens en beeldmateriaal

1. Door het aangaan van een overeenkomst met En Wat Nu?! wordt aan En Wat Nu?! toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal En Wat Nu?! uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.
2. En Wat Nu?! zal altijd schriftelijk toestemming vragen aan cliënt/opdrachtgever voor het maken van beeldmateriaal, betrekking hebbend op de workshops/trainingen en het werken met ezels. Deze zullen gebruikt worden voor promotiedoeleinden van En Wat Nu?! (website, folder, advertenties e.d.).

Artikel 16. Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking schriftelijk te worden ingediend bij En Wat Nu?!, met een nauwkeurige opgave van de grond van de klacht.
2. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld door En Wat Nu?!, kan de opdrachtgever zich wenden tot de Raad van klachtenbehandeling van NOBCO.

Artikel 17: Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen En Wat Nu?! en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij daar woonplaats heeft.
2. De rechter in de vestigingsplaats van En Wat Nu?! is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft En Wat Nu?! het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 18: Wijzigingen

Alle vermelde prijzen onder andere genoemd in de offerte en op de website van En Wat nu?! zijn onder voorbehoud van fouten en wijzigingen.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing met ingang van 1 januari 2018 en blijven gelden tot wijziging schriftelijk door En Wat Nu?! wordt aangegeven.