



Algemene voorwaarden

Artikel 0: Wie zijn wij

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van **Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen**.

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. Door middel van scholingen of trainingen, scholen we anderen in dit werk en brengen we verdieping aan zodat ook zij weer helpen om die bewustzijnsvonk als een lopend vuurtje te verspreiden.

Je kunt ons vinden/bereiken op de volgende wijze:

Website: www.andrealagro.nl

E-mail: hallo@andrealagro.nl

Telefoon: 06-25 51 38 51

Kantooradres: Molenstraat 11, 9921 PE Stedum

Verdere gegevens:

KvK-nummer: 92059643

Btw-nummer: NL004934668B93

IBAN: NL15 RABO 0162 7601 59

Artikel 1: Definities

1.1 Deelnemer: De natuurlijke persoon die aan een activiteit deelneemt.

1.2 Activiteit: Een workshop, training, scholing of andere dienstverlening (bijvoorbeeld coaching, e.d.) die door *Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen* wordt aangeboden.

1.3 Overeenkomst: Een overeenkomst wordt afgesloten op het moment dat een deelnemer zich inschrijft via de website voor een activiteit bij *Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen* of op een andere wijze.

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 Wachtlijst: 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 activiteit, die wij als *Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen* aanbieden. De algemene voorwaarden beschrijven wat wij voor jou doen, en wat we van jou verwachten.

2.2 Voor incompany trainingen en andere diensten op maat voor bedrijven en organisaties, zijn deze algemene voorwaarden automatisch 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 *Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen* 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 of collega-begeleiders zijn die betrokken zijn bij de organisatie.

3.3 Gasttrainers: Ook gasttrainers en collega-begeleiders conformeren zich aan de algemene voorwaarden van *Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen*. Zij ondertekenen een overeenkomst waarin geheimhouding wordt beloofd en gegarandeerd over de persoonlijke processen van de deelnemer(s).

3.4 Het copyright op het eigen trainingsmateriaal van *Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen* is vrijgegeven, in zoverre, dat men het, met vermelding van bron (*Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen*) en schrijver, voor eigen doeleinden mag gebruiken.

3.5 Integriteit deelnemer: De persoonlijke informatie die gedeeld wordt en de processen die zich gedurende de workshop, opleiding, training 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.)

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, workshop, via iDEAL of via bankoverschrijving zijn voldaan. Voor coaching gelden andere voorwaarden (zie dienstverlening coaching). 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.

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 *Andrea Lagro | Systemisch Werk* en

Familieopstellingen 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: Workshops familieopstellingen (betaling en annuleren)

5.1 Onze workshops vallen onder ‘dienstverlening’ en zijn daarom belast met het hoge tarief btw. Dit geldt voor zowel de deelnemers (vraagbrenners) als representanten.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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:

- a. Het factuurbedrag voor de workshop moet zijn voldaan.
- b. Het verzoek voor verplaatsing moet tenminste 4 weken voor aanvang per e-mail /schriftelijk worden gevraagd.
- c. 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.
- d. De datum waar naar verplaatst wordt, mag niet verder weg liggen dan een jaar na de oorspronkelijke factuurdatum.
- e. Bij 7 dagen of korter voor aanvang van de workshop kan er niet meer worden verplaatst.
- f. Een 2e keer verplaatsen van dezelfde workshop is niet mogelijk. Deze wordt dan gecrediteerd en de bijbehorende administratiekosten zullen worden gerekend.

5.5 Annulering workshop: 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 dienstengebruik maakt.
- b. Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de workshop worden administratiekosten van à € 25,- gerekend.
- c. 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,-.

d. 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 6: Trainingen en scholingen (betaling, inhalen en annuleren)

6.1 Onze trainingen en scholingen (hierna te noemen '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 meerdaagse 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 (eventuele) 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 korter dan 4 weken, maar niet korter 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 € 25,- gerekend.
- c. Bij annulering tussen 4 weken en 8 dagen voor aanvang van de training wordt 50% van het totaalbedrag in rekening gebracht. Mocht het bij annulering in deze tijdsperiode 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: Individuele systemische coaching particulieren (betaling en annuleren)

7.1 Individuele systemische coaching valt onder 'dienstverlening' en is daarom belast met het hoge tarief btw.

7.2 Betaling: Een coachingssessie wordt achteraf gefactureerd. de betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) zijn voldaan, via online betaling of via bankoverschrijving.

7.3 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.

7.4 Annulering individuele coaching:

- a. Binnen 14 dagen na het aangaan van de overeenkomst (afspraak) 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; indien de factuur reeds is voldaan is, wordt het bedrag teruggestort minus administratie- en reserveringskosten à € 25,-. Indien de factuur nog niet is voldaan, ontvang je een factuur voor administratie- en reserveringskosten à € 25,-.
- c. Afspraken die korter dan 48 uur van tevoren worden geannuleerd, worden volledig in rekening gebracht. Het recht op een teruggave vervalt dan.



Artikel 8: Incompany organisatieopstellingen, trainingen op maat en bedrijfscoaching

8.1 Diensten (opstellingen, trainingen, coaching etc.) voor bedrijven en organisaties vallen onder 'dienstverlening' en zijn daarmee belast met het hoge tarief btw.

8.2 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.)

8.3 Nadat de wensen van het bedrijf zijn doorgesproken en in kaart gebracht, brengen wij een offerte op maat uit 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.

8.4 Betaling: De facturering voor de dienstverlening wordt achteraf gedaan. De betaling moet binnen de betaaltermijn (aangegeven op de factuur) worden voldaan.

8.5 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.

Andrea Lagro | Systemisch Werk en Familieopstellingen 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. De meest recente algemene voorwaarden vind je onderaan de website www.andrealagro.nl.