

Algemene Voorwaarden, Klachten Regelement en Privacy Verklaring

Utrecht Familieopstellingen
Overboslaan 15
3722BJ Bilthoven

BTW-id: NL003754089B21
KvK nr: 82950393
Email:



utrechtfamilieopstellingen@gmail.com

Veiligheid en welzijn van de deelnemer

1. De trainers van Utrecht Familieopstellingen vinden de veiligheid en integriteit van de deelnemer(s) erg belangrijk. Iedere deelnemer blijft echter te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen welzijn en veiligheid.

Geheimhouding trainer en deelnemers

2. Alles wat in persoonlijk vertrouwen door de deelnemer(s) tijdens de cursus, training, workshop of opstelling gedeeld wordt, wordt met het grootste respect en vertrouwen behandeld. De trainer(s) of begeleider hanteert een zwijgplicht hierin.
3. Niets wordt naar buiten gebracht of besproken met derden, tenzij deze derden collega's zijn die betrokken zijn bij de betreffende activiteit, en het relevant is dat zij op de hoogte gebracht worden. Het welzijn en de toestemming van de betrokkene is hierbij leidend.
4. De persoonlijke informatie die gedeeld wordt en de processen die zich gedurende de cursus, training, workshop of opstelling 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.

Aanmelding en Inschrijving

5. U bent aangemeld voor een activiteit wanneer u zich via de website, per email, per app of telefonisch hebt opgegeven en een bevestiging van het Utrecht Familieopstellingen hebt ontvangen.

6. U bent ingeschreven en heeft een gereserveerde plaats als deelnemer in een activiteit op het moment dat de factuur aan u is verzonden per email.
7. Plaatsing gebeurt op volgorde van ontvangst van de inschrijving en betaling.
8. Middels uw inschrijving verklaart u zich akkoord met de algemene voorwaarden.

Bedenktijd

9. U hebt recht op een bedenktijd van 14 dagen, ingaande na uw aanmelding en de schriftelijke ontvangstbevestiging van Utrecht Familieopstellingen. Binnen deze termijn kunt u uw aanmelding zonder opgaaf van reden schriftelijk annuleren.
10. Wanneer de cursus, training, workshop of opstelling binnen 14 dagen na inschrijving begint, stemt u ermee in dat u afziet van de bedenktijd.

Betaling

11. Uw betaling dient binnen de betaaltermijn (aangegeven in de factuur) en vóór aanvang van de activiteit via bankoverschrijving te zijn voldaan. Uw betaling is tevens de garantie voor uw plaats in de activiteit.
12. Het volledige bedrag dient in alle gevallen vóór aanvang van de betreffende activiteit te zijn voldaan.

Betaling te laat

13. Wanneer u inschreven staat voor een activiteit, kan een te late betaling ervoor zorgen dat uw plaats aan iemand op de wachtlijst wordt doorgegeven. Dit ontheft u echter niet van uw betaalplicht.

Afwezig zonder berichtgeving

14. Wanneer u zich hebt aangemeld voor een activiteit en u bent zonder berichtgeving afwezig, dan wordt deze dag (of worden deze dagen) in rekening gebracht en is restitutie niet mogelijk.

Activiteit afgelast

15. Wanneer een volledige activiteit niet kan doorgaan door ziekte of plotselinge verhindering van een trainer/begeleider, vanwege te weinig deelnemers, of door andere onvoorziene omstandigheden (lockdown, natuurramp e.d.), dan kunt u deze activiteit op een ander tijdstip volgen of kunt u kiezen voor volledige restitutie van het reeds geheel, of gedeeltelijk betaalde cursusgeld. Dit bedrag zal dan binnen 3 weken worden terugbetaald.
16. Utrecht Familieopstellingen is in geen enkele situatie aansprakelijk voor andere door u gemaakte kosten dan de inschrijvings-/deelnamekosten of voor andere door u geleden schade, van welke aard ook.

Als u een training, cursus, workshop of opstelling annuleert

17. Uitsluitend schriftelijk annuleren is mogelijk.
18. Wanneer u tot 3 weken voor aanvang van de training, workshop, cursus of opstelling uw deelname annuleert, dan krijgt u het betaalde bedrag retour, met aftrek van €15 administratiekosten.
19. Wanneer u 3 weken tot 1 week voor aanvang van de training, workshop, cursus of opstelling uw deelname annuleert, dan betaalt u 50% van het bedrag. Wanneer we echter de vrijgekomen plaats nog kunnen invullen betaalt u alleen de administratiekosten van €15.
20. Wanneer u 1 week of korter voor aanvang van de workshop uw deelname annuleert, dan vervalt het recht op teruggave en dient het gehele (nog uitstaande) bedrag te worden voldaan.
21. Een meerdaagse training, cursus, workshop dient in zijn geheel betaald te zijn voordat u kunt deelnemen. Wanneer u een (of meerdere) van de dagen afwezig bent, wordt geen restitutie verleend.

Klachten reglement

22. Heeft u klachten over een cursus, training, workshop of opstelling of over de trainer(s) en komt u er in mondeling overleg met de betrokken trainer(s) niet uit, dan kunt u uw klacht per e-mail aan Utrecht Familieopstellingen sturen. Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.

Behandeling van klachten

23. Binnen 3 werkdagen na binnenkomst van uw email, ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, met een uiterlijke termijn van 3 weken.

Derde partij

24. 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, om hierin een bindend oordeel te vellen.

Bemiddelingskosten

25. 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.

Afhandelingstermijn

26. Mocht de behandeling van een klacht langere tijd gaan innemen dan verwacht, dan zullen wij u daarvan binnen de eerst gestelde termijn op de hoogte brengen en een nieuwe termijn aangeven waarbinnen u de afhandeling kunt verwachten.

Privacy verklaring

27. Utrecht Familieopstellingen streeft ernaar een maatschappelijk betrokken en verantwoorde onderneming te zijn. We hechten veel waarde aan eerlijkheid en transparantie en doen alles om u privacy en keuzes te respecteren en beschermen. We willen transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van uw eigen gegevens. In dit privacy statement informeren we u hierover.

Privacy principes

28. We respecteren uw privacy en uw keuzes.
29. We streven ernaar om open en transparant te zijn over de manier waarop we uw gegevens gebruiken.
30. We zullen uw gegevens nooit aan derden verkopen of deze delen voor commerciële doeleinden.
31. We gebruiken uw gegevens niet op een manier waarvan we u niet op de hoogte hebben gesteld.

32. We streven ernaar om uw gegevens veilig en beveiligd te houden. Dit betekent onder meer dat we uitsluitend samenwerken met betrouwbare partners.
33. We zorgen ervoor dat privacy en beveiliging aandacht krijgen bij alles wat we doen.

Gegevens die wij (mogelijk) verwerken

34. Wij verwerken de volgende persoonsgegevens:
- a. contactgegevens, zoals (bedrijfs)naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres;
 - b. bankrekeningnummer;
 - c. mogelijk nog andere niet genoemde gegevens benodigd om onze dienstverlening aan u uit te kunnen voeren.

Het doel van de verwerking

35. Wij verwerken uw persoonsgegevens gericht op de volgende activiteiten in onze onderneming:
- a. Informatie te verstrekken;
 - b. om overeenkomsten te sluiten en uitvoeren;
 - c. ons klantenbestand te beheren en uitbreiden;
 - d. het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden;
 - e. om marketing en promotieactiviteiten te verrichten;
 - f. aan wettelijke verplichtingen te voldoen;
 - g. om nieuwsbrieven en nieuwe aanbod van cursussen, opstellingen, workshops en trainingen te versturen.

36. Utrecht Familieopstellingen neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk hebt dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons:

Utrecht Familieopstellingen
Overboslaan 15
3722BJ Bilthoven

utrechtfamilieopstellingen@gmail.com

Website

37. Utrecht Familieopstellingen streeft ernaar dat alle informatie op onze website correct is. Utrecht Familieopstellingen is niet aansprakelijk voor onvolkomenheden of onjuistheden in de op of via deze site weergegeven

informatie of in de informatie van derden waarnaar in onze website wordt verwezen.

38. Hoewel Utrecht Familieopstellingen alles in het werk zal stellen om de online verzending van gegevens zo betrouwbaar en veilig mogelijk te laten verlopen, aanvaardt Utrecht Familieopstellingen geen aansprakelijkheid met betrekking tot gevolgen en/of schade ontstaan door de online verzending van gegevens door gebruikers van onze website.
39. Cookies: Bij het bezoek aan deze website worden op uw computer, tablet of smartphone cookies geplaatst. Wij plaatsen uitsluitend functionele cookies voor een optimale werking van de website.
40. Cookies van andere partijen: Bij de cookies die via onze website worden geplaatst, kunnen cookies van andere partijen zitten. Deze cookies meten bijvoorbeeld het gebruik van onze website (statistische cookies waarmee wij optimaliseren onze website). Via onze website worden (mogelijk) cookies van derden zoals bijvoorbeeld Google, Facebook, Twitter, LinkedIn of YouTube, geplaatst. Wij hebben daar geen invloed op. De privacyverklaringen van deze social media kanalen geven aan hoe zij met de persoonsgegevens verwerken.
41. Iedere aansprakelijkheid voor eventuele directe en indirecte schade als gevolg van toegang tot en gebruik van de website van Utrecht Familieopstellingen, wordt afgewezen.

Algemeen

42. De nieuwste versie van de algemene voorwaarden, klachten reglement en privacy verklaring vervangt alle voorgaande versies.
43. Het Utrecht Familieopstellingen is gerechtigd de algemene voorwaarden, klachten reglement en privacy verklaring te wijzigen of aan te vullen.

8.12.2021