

Algemene Voorwaarden  
Laura Lundell  
KvK: 66474884, o.v.v. PREZENT Mindfulness



Laura Lundell

*BuitenCoaching | Burnout-herstel | Mindfulness*

*19 augustus 2024, 's-Hertogenbosch*

## **Artikel 1: Begripsbepalingen**

In deze herziene en aangepaste voorwaarden, direct volgend op die van oktober 2022, wordt de volgende begrippen gebruikt:

**Opdrachtnemer:** Laura Lundell Coaching, vertegenwoordigd door L.M. Lundell, fysiotherapeut (BIG-register), mindfulness trainer en professionele coach, aangesloten bij NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches) en KRF NL (KwaliteitsRegister Fysiotherapie Nederland).

**Coachee:** de natuurlijke persoon die zichzelf meldt voor een individueel coachingstraject, waarin zij/hij 1-op-1 door de opdrachtnemer wordt begeleid.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon die een bedrijf, instelling, organisatie of stichting vertegenwoordigt en, indien er sprake van is, akkoord is gegaan met een offerte voor een Opdracht.

**Consument:** Binnen deze voorwaarden wordt met consument een natuurlijke persoon bedoeld, die een elektronische aankoop doet binnen het online aanbod of als deelnemer zich aanmeldt voor een ForestMind -buitenactiviteit.

**Coaching:** individuele vorm van begeleiding en ondersteuning gericht op de coachvraag van de Coachee, en past binnen het kader van preventie of herstel van stress- en burnout, optimaliseren van vitaliteit en veerkracht, of het herstel van mentale en fysieke belastbaarheid. Coaching bestaat altijd uit meerdere coachingsessies en vormt een geheel van een aantal maanden, volgens afspraak.

**Coachingsessie:** een individuele coachingsafspraken die zowel binnen of buiten in de natuur kan plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Coachee.

**Opdracht:** In overleg door Opdrachtgever of Coachee en Opdrachtnemer overeengekomen individuele coachingstraject met een vooraf vastgestelde aantal afspraken/sessies.

**Intakegesprek:** een gesprek tussen Opdrachtnemer en Coachee voorafgaand aan Coaching, met als doel de vraagstelling van de Coachee te verkennen en verhelderen, haar/zijn motivatie te beoordelen en de aanwezigheid van gezondheidsgerelateerde

klachten, recente live events, bijzondere omstandigheden of mogelijk belemmerende factoren, die belemmerend kunnen zijn voor een succesvolle Coaching, te bespreken.

**Start Coaching:** de eerste afgesproken coaching-sessie (binnen/buiten).

**Annuleren/Verplaatsen:** beëindigen van de Opdracht/ verplaatsen van een Coachingsessie óf deelname aan een buitenactiviteit van ForestMind

## **Artikel 2: Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle met Opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomsten voor Coaching, online aanbod en deelname aan buitenactiviteiten van ForesMind. Afwijken van deze voorwaarden is slechts bindend als die tussen de Opdrachtnemer en Coachee schriftelijk (via mail) vooraf of uiterlijk tijdens de uitvoering van de Opdracht is overeengekomen.

## **Artikel 3: Inschrijving voor Coaching**

3.1 De Coachee schrijft zich in voor het door het opsturen van het volledig ingevulde online inschrijfformulier ([www.lauralundell.nl](http://www.lauralundell.nl)). Na ontvangst van het inschrijfformulier volgt het Intakegesprek telefonisch of via videobellen (Zoom). Als de Coachee na dit gesprek, of na het vervolgesprek binnen 14 dagen, nadrukkelijk aangeeft om te willen starten met Coaching en de wens, vraag- en doelstelling van de Coachee passend zijn bij het aanbod en expertise van de Opdrachtnemer, wordt in overleg met de Coachee de startdatum en locatie voor de Coaching bepaald. Dan is er sprake van een Opdracht.

3.2 De Opdracht is definitief als de Coachee akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden (AV) en de betaling is ontvangen. De AV worden binnen 48h na het aannemen van de Opdracht via mail als bijlage verstuurd naar de Coachee, samen met alle nodige en praktische informatie. Het voldoen van het factuurbedrag wordt gezien als het accepteren van de AV en aangaan van samenwerking (Opdracht).

3.2 De Coachee heeft het recht om de Opdracht te annuleren als deze nog niet is betaald (zie ook 4.2.). Betalingstermijn voor Coaching is 7 dagen vanaf de factuurdatum. De factuurdatum is de datum waarop de factuur naar de Coachee is verzonden (binnen 48h na het Intake- of vervolgesprek), en wordt op de factuur vermeld. Wanneer Coaching reeds gestart is, is er geen restitutie meer mogelijk.

## **Artikel 4: Annulering door Coachee, Opdrachtgever of Opdrachtnemer**

4.1 De Coachee heeft het recht zijn/haar deelname aan een Opdracht/Coaching schriftelijk of via mail te annuleren, binnen de termijnen vermeld bij 4.2. Als annuleringsdatum geldt de datum van de door de Coachee of Opdrachtgever

verzonden én ontvangen e-mailbericht. Na het ontvangen van de annuleringsmail wordt een ontvangstbevestiging door de Opdrachtnemer gestuurd; uitsluitend dan is de annulering geldig. De eventuele annuleringskosten (4.2) zijn verschuldigd en opeisbaar op soortgelijke wijze als door Opdrachtnemer toegezonden facturen.

#### 4.2 De volgende termijnen gelden voor annulering:

- annulering is kosteloos tot 14 dagen voor de Start Coaching
- bij volledige annulering van de Opdracht tussen 14 en 5 dagen voorafgaand aan de Start Coaching is de Coachee (of Opdrachtgever) €150 verschuldigd voor Intake-, advies- en administratiekosten
- Mits de Coachee al in het bezit is van de bevestigingsmail en factuur; bij volledige annulering binnen de laatste 5 dagen voorafgaand aan Start Coaching is de Coachee 25% van het totale factuurbedrag verschuldigd.
- Uitstel van de Start Coaching is in overleg wel mogelijk, maximaal binnen 4 weken na de oorspronkelijke startdatum.

#### 4.3 Wijzigen van gemaakte afspraken:

Coachingsafspraken die gemaakt zijn tussen de Opdrachtnemer en Coachee kunnen tot 24h van tevoren gewijzigd worden in onderling goedvinden van beide partijen, waarbij de afspraak verzet wordt naar een andere dag en/of tijdstip die voor beide partijen haalbaar is. Het streven is een vervangende afspraak binnen 7 dagen van de oorspronkelijke datum, wederzijdse vakantie uitgesloten.

#### 4.4 Tijdelijk pauzeren van de Opdracht:

Het uitstellen van de reeds onderling gemaakte afspraken binnen de Opdracht is mogelijk in geval van zwaarwegende persoonlijke omstandigheden van de Coachee; een onverwachte life event, overlijden van een naaste of (acute) gezondheidsproblemen met ingrijpende gevolgen en langere (verwachte) hersteltijd dan 14 dagen. Hiervoor geldt een maximale pauzetermijn van 4 weken. Indien de Opdracht volledig, éézijdig door de Coachee of Opdrachtgever beëindigd wordt zonder zwaarwegende omstandigheden of duidelijke opgave van reden, is de Opdrachtnemer geen restitutie verschuldigd.

#### 4.5 Bijzondere omstandigheden, uitsluitend ter beoordeling van de Opdrachtnemer, kunnen aanleiding zijn voor een gereduceerd tarief of (gedeeltelijke) restitutie van betaling. De Coachee of Opdrachtgever kan hieraan geen rechten ontleen.

#### 4.6 In het geval dat de Coachee niet bij de afgesproken Coachingsessie(s) verschijnt, meerdere malen de afspraak afzegt in de laatste 48h of de Coaching voortijdig beëindigt, is de Opdrachtnemer geen restitutie verschuldigd.

#### 4.7 Met betrekking tot het online aanbod 'Ontdek de Basics of ForestMind' en ForestMind -activiteiten buiten geldt het volgende:

4.7.1. Er is geen sprake van coachingsessies, en evenmin is er sprake van recht op annulering. Wanneer het onlinedienst door de Consument besteld en betaald is, en

de Opdrachtnemer toegang heeft verleend tot de betreffende dienst, is er geen restitutie mogelijk.

4.7.2. Wanneer de Consument zich heeft aangemeld voor een ForestMind - wandeling en deze reeds betaald heeft, gelden volgende annuleringsvoorwaarden:

- tot 14 dagen voor de datum van de wandeling heeft de Consument recht op teruggave van 100% van het bedrag, of mag deelnemen op een andere datum binnen 6 maanden of iemand anders laten deelnemen in haar/zijn plaats
- tot 7 dagen voor de datum van de wandeling heeft de Consument recht op 50% teruggave van het bedrag, of mag deelnemen op een andere datum binnen 6 maanden of iemand anders laten deelnemen in haar/zijn plaats
- bij een annulering in de laatste 48 uur voor de wandeling is er geen restitutie mogelijk. Wel is het toegestaan om op een andere datum deel te nemen of iemand anders laten deelnemen in haar/zijn plaats

## **Artikel 5: Annulering of wijziging door de Opdrachtnemer**

5.1 Opdrachtnemer is gerechtigd:

– de (online) inhoud van Coaching tussentijds te wijzigen omwille van kwalitatieve verbeteringen, technische problemen of aanpassingen of om de Coachee persoonlijk beter passende Coaching te kunnen bieden

– de tijdsplanning van de afspraken te wijzigen door persoonlijke redenen; voor de nieuwe afspraak geldt een streven van 5 werkdagen en een maximale termijn van 21 dagen.

- NatuurCoaching, Coachingsessies buiten en andere buitenactiviteiten zoals ForestMind -wandelingen te annuleren of te verzetten door slecht weer zoals storm en onweer, bij door de KNMI gegeven weeralarm (code oranje en rood)

- Hierbij streeft de Opdrachtnemer voor zo snel mogelijk maken van een nieuwe afspraak of het opnieuw aanbieden van de betreffende activiteit, en behoudt de Consument het recht op deelname op de nieuwe datum.

5.2 De Opdrachtnemer behoudt het recht om Coaching af te raden en de Coachee te adviseren over beter passende therapie of coaching beter passend bij de problematiek, wens, vraag of persoonlijke situatie van de Coachee.

5.3 De Opdrachtnemer mag de Consument toegang tot het online dienst weigeren en ontzeggen bij aantoonbare overtreding van het verbod op verspreiding van het materiaal, schriftelijk dan wel in video- of audiovorm. De Consument heeft hierna geen recht op toegang meer.

## **Artikel 6: Vervanging van de Opdrachtgever**

Indien de Opdrachtgever door ziekte of overmacht tijdelijk of helemaal niet meer zelf de Opdracht voort kan zetten en voltooien, doet zij haar uiterste best om de Coachee een passende, vervangende Coach in de regio te vinden, in te schakelen en een overdracht te verzorgen binnen dezelfde voorwaarden. De Opdrachtgever behoudt ook het recht om te kiezen voor gedeeltelijke compensatie van het reeds betaalde bedrag, voor het nog niet leverde gedeelte van de Opdracht.

## **Artikel 7: Betaling, opschorting en ontbinding**

7.1. De Opdrachtnemer brengt het door de Coachee of Opdrachtgever verschuldigde bedrag in rekening door middel van een (digitale) factuur via e-mail binnen 48h van de onderlinge overeenkomst voor de Opdracht. De Coachee dient het factuurbedrag te voldoen voorafgaand Start Coaching, tenzij uitdrukkelijk anders via e-mail is overeengekomen.

Opdrachtnemer behoudt het recht de Start Coaching uit te stellen als er niet tijdig aan de (herinnering van) betalingsverplichting is voldaan. Vanaf de vervaldatum is Opdrachtnemer steeds gerechtigd de daadwerkelijk gemaakte kosten en Coaching in rekening te brengen, ook al zou de Start Coaching vertraagd zijn (zie ook 4.2.).

7.2 Betaling in twee termijnen is mogelijk op verzoek van de Coachee, als dit vooraf schriftelijk door de Opdrachtnemer is bevestigd. Factuur 1 (50% van het totaalbedrag) dient vóór Start Coaching betaald en zichtbaar zijn op de rekening van de Opdrachtnemer, en Factuur 2 (andere 50%) dient binnen 4 weken betaald zijn, tenzij vooraf schriftelijk en nadrukkelijk iets anders overeengekomen is.

7.3. Betaling voor deelname aan een ForestMind -wandeling in de natuur, en voor het Online aanbod geschiedt elektronisch via de beveiligde link op de website van Plug & Pay en Mollie als Payment Service Provider. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor (landelijke) storings in deze betaaldiensten door derden.

## **Artikel 8: Inloggegevens en auteursrecht**

8.1 Indien van toepassing bij het gekozen traject, maakt Coachee bij aanvang van de Opdracht voor zichzelf een login (gebruikersnaam en zelfgekozen wachtwoord) om in te kunnen loggen in de Online Academie. De Coachee mag na afloop van de Opdracht de inloggegevens voor de online Academie voor persoonlijk gebruik behouden t/m 6 maanden.

8.2 Alle online trainingsmateriaal (geluidsbestanden, video's, opdrachten en artikelen in PDF-vorm en dergelijke) dat gebruikt wordt bij de uitvoering van de Opdracht, inclusief een papieren werkboek, bijlagen en de interactieve links naar meditatie in de e-mail, is

en blijft het eigendom van de Opdrachtnemer en is daarbij auteursrechtelijk beschermd. Openbaarmaking of delen van inhoud is uitsluitend toegestaan na schriftelijk verkregen toestemming van de Opdrachtnemer. Dit geldt voor alle online diensten in de *Online Academie* van de Opdrachtnemer, als onderdeel gelinkt aan [www.lauralundell.nl](http://www.lauralundell.nl), waarvoor een persoonlijke inlog verstrekt is door de Opdrachtnemer.

## **Artikel 9: Persoonsregistratie**

9.1 De persoonsgegevens van de Coachee die binnen het kader van de inschrijving en facturering verkregen worden door de Opdrachtnemer zijn strikt vertrouwelijk, worden uitsluitend door de Opdrachtnemer behandeld in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving en worden niet aan derden doorgegeven.

9.2 Naam- en contactgegevens worden bewaard in het klantenbestand van de Opdrachtnemer en kunnen worden gebruikt om de Coachee op de hoogte te houden van toekomstige activiteiten via de (digitale) nieuwsbrief, waarvoor Coachee op elk moment zich kan afmelden. Als de Coachee dat liever niet wil en dit duidelijk kenbaar maakt bij de Opdrachtnemer, wordt deze wens direct gerespecteerd en de gegevens daar waar mogelijk (m.u.v. wettelijke verplichtingen en facturatie), van het klantenbestand verwijderd.

9.3 In verband met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) wordt verwezen naar de Privacyverklaring, verkrijgbaar op verzoek via e-mail of te lezen op de website: [www.lauralundell.nl](http://www.lauralundell.nl)

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid en klachten**

10.1 Opdrachtnemer is aangesloten bij een beroepsvereniging voor Coaches (NOBCO) en kwaliteitsregister voor fysiotherapeuten (KFR NL) en spant zich in om de Opdracht naar haar beste inzicht, kennis, kunde en vermogens uit te voeren. Daarmee staat Opdrachtnemer in voor een goede kwaliteit van en een zorgvuldige uitvoering van de Opdracht. Het uiteindelijke resultaat is echter mede afhankelijk van factoren die buiten de invloed van Opdrachtnemer vallen, zoals o.a. de motivatie en eigen inzet van de Coachee om zich in te spannen voor het behalen van voor haar/hem meest optimale resultaten. Opdrachtnemer kan daarom géén garantie verlenen met betrekking tot de te verwachten resultaten ten aanzien van herstel of bv. het hervatten van werkzaamheden door de Coachee.

10.2 De Opdrachtnemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade of ongeval van een Coachee, ontstaan op de binnenlocatie voor Coaching, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten.

10.3 NatuurCoaching en afspraken in de natuur, op onverharde paden, in het bos e.d. vallen binnen het eigen risico van de Coachee. Dit geldt ook voor het reizen naar en vanaf de coachingslocatie. Indien er (gezondheids)redenen zijn waarvoor extra voorzichtigheid geboden is bij het selecteren van de te wandelen afstand, route en natuurterrein waar de Coachingsessie plaatsvindt, is de Coachee zelf verantwoordelijk om het vooraf te melden bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade aan persoonlijke eigendommen, kleding of vervoermiddel door welke weersomstandigheden dan ook. Dit is eveneens van toepassing op de buitenactiviteiten zoals ForestMind -wandelingen.

10.4 Bij onverhoopt ontstaan van onenigheid tussen de partijen binnen de uitvoeringsperiode van de Opdracht wordt door de Opdrachtnemer getracht om in onderling gesprek een oplossing te vinden die beide partijen voldoende tevreden stelt. Eventuele klachten over de door Opdrachtnemer geleverde diensten dienen binnen 10 dagen na levering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan de Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Het indienen van een klacht ontslaat de Coachee niet van haar nog niet voldane betalingsverplichting.

#### **Tot slot**

Op iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en een Coachee of Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter.