

## Algemene Voorwaarden

### Dieuwke | Veldwerk

#### Artikel 1: Integriteit

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van **toepassing** op alle door Dieuwke | Veldwerk\* gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten en alle daarmee samenhangende werkzaamheden, een en ander voor zover daarvan niet schriftelijk is afgeweken. De Opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van zijn opdracht, ook wanneer de voorwaarden van de Opdrachtgever anders zouden luiden. Elke toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.2 **Welzijn en veiligheid van de deelnemer:** Dieuwke | Veldwerk is ervaren in het begeleiden van individuen en groepen en heeft de veiligheid en integriteit van de deelnemer(s) hoog in het vaandel staan. Iedere deelnemer blijft ten allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen welzijn.
- 1.3 **Geheimhouding begeleider: Dieuwke | Veldwerk** garandeert dat alles wat in persoonlijk vertrouwen door de deelnemer(s) tijdens de opstellingen, begeleiding en training gedeeld wordt, met het grootste respect en vertrouwen wordt behandeld en dat de begeleider hierin een zwijgplicht hanteert. Niets wordt naar buiten gebracht of besproken met derden.
- 1.4 **Integriteit deelnemer:** De persoonlijke informatie die gedeeld wordt en de processen die zich gedurende de opstellingen, begeleiding of training afspelen zijn privé. Er wordt ook van de deelnemers verwacht daar niet met derden over te spreken. Uiteraard is iedereen volkomen vrij om zijn of haar **eigen** processen en ervaringen te delen met anderen.

#### Artikel 2: Workshops Familie-, Boerderij- en Organisatieopstellingen, Themadagen en Training. Hierna te noemen 'workshops'.

- 2.1 **BTW:** Alle workshops vallen onder 'dienstverlening' en zijn derhalve belast met het hoge Btw-tarief (21%).
- 2.2 **Aangemeld versus ingeschreven:** U bent officieel **aangemeld** als deelnemer van een workshop wanneer u zich via de website hebt opgegeven en een schriftelijke bevestiging hebt ontvangen van Dieuwke | Veldwerk. U bent **ingeschreven** als deelnemer op het moment dat de factuur betaald is.
- 2.3 **Bedenktijd:** U hebt recht op een bedenktijd van **14 dagen**, ingaande na aanmelding en schriftelijke ontvangstbevestiging van Dieuwke | Veldwerk. Binnen deze termijn kunt u uw aanmelding zonder opgave van reden annuleren. De bedenktijd vervalt na 14 dagen of op het moment dat u daadwerkelijk van de diensten gebruikmaakt, vanaf dat moment geldt een betaalplicht.
- 2.4 **Betaling:** Uw betaling dient binnen de betalingstermijn (aangegeven in de factuur) en vóór aanvang van de workshop te zijn voldaan. Uw betaling is tevens de garantie voor uw plaats als deelnemer.
- 2.5 **Wachtlijst:** Is de workshop op het moment van de aanmelding volgeboekt, kan de deelnemer zich aanmelden voor een wachtlijst. Zodra er een plaats vrij komt, wordt in principe de eerst op de wachtlijst geplaatste benaderd.
- 2.6 **Te laat betalen:** Wanneer u aangemeld staat voor een workshop, 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.
- 2.7 **Annulering:**
  - a: Wanneer u **tot 3 weken** voor aanvang van de workshop uw deelname annuleert, dan krijgt u het workshop bedrag retour, met aftrek van administratiekosten á € 10,-.
  - b: Wanneer u **3 weken tot 1 week** voor aanvang van de workshop uw deelname annuleert, dan betaalt u 50% van het workshopbedrag. (Wanneer de vrijgekomen plaats nog ingevuld kan worden, betaalt u alleen administratiekosten á € 10,-.)
  - c: 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 en is restitutie niet mogelijk.
- 2.8 **Zonder berichtgeving afwezig:** Wanneer u zich hebt aangemeld voor een workshop en u bent zonder berichtgeving afwezig, dan wordt deze dag in rekening gebracht en is restitutie niet mogelijk.
- 2.9 **Deelname verzetten:** Bent u onverwacht verhinderd, dan is het mogelijk om deelname aan een workshop **eenmalig kosteloos te verplaatsen** naar een andere datum waar nog plaats is, mits:



- a: U het factuurbedrag voor de workshop hebt betaald;
  - b: U dit tenminste **3 weken voor aanvang** van de eerstgeplande workshop aangeeft;
  - c: Bij dit verzoek **korter dan 3 weken voor aanvang** van de eerstgeplande workshop, iemand uw plaats kan innemen;
  - d: De **verplaatsing binnen een jaar** na de factuurdatum plaats vindt.
- 2.10 **Afgelasting:** Wanneer een workshop niet kan doorgaan wegens te weinig deelnemers, door ziekte of wegvallen van de begeleider of door andere onvoorziene omstandigheden (crisis, natuurramp e.d.), dan hebt u recht op deelname van deze workshop op een ander tijdstip of op volledige restitutie van het reeds betaalde workshopgeld. Dit bedrag zal binnen 3 weken worden teruggestort.
- 2.11 **Fysieke workshop omgezet naar online workshop:** Wanneer een fysieke workshop niet door kan gaan wegens onvoorziene omstandigheden (lockdown, weer, verkeer, e.d.), is de begeleider vrij de fysieke workshop om te zetten in een online workshop. Wanneer u de voorkeur geeft aan deelname van een fysieke workshop, dan hebt u recht op het volgen van een fysieke workshop op een ander tijdstip.
- 2.12 **Vraag niet opgesteld:** Wanneer tijdens de workshop Familieopstellingen, Boerderijopstellingen of Organisatieopstellingen de vraag van de deelnemer als vraaginbrenger onverhoopt en om welke reden dan ook niet ingediend is en u wel aanwezig bent geweest, heeft u recht op restitutie van het reeds betaalde workshopgeld met aftrek van het tarief voor representanten. Dit bedrag zal binnen 3 weken worden teruggestort.

### **Artikel 3: Systemisch werk in het veld (Systemisch Veldwerk op jouw Boerderij)**

- 3.1 **BTW:** Systemisch werk in het veld (Systemisch Veldwerk op jouw Boerderij) valt onder 'dienstverlening' en is derhalve belast met het hoge Btw-tarief (21%).
- 3.2 **Consulttarief:** Voor Individueel Systemisch werk op jouw boerderij geldt een consulttarief. Wanneer Dieuwke | Veldwerk korter of langer dan de geplande tijd begeleidt, blijft de hoogte van het bedrag van de investering gelijk. Dieuwke | Veldwerk hanteert een betalingsplicht vooraf.
- 3.3 **Annulering:**
- a. Tot **5 werkdagen** voor de uitvoering van de diensten kun u de afspraak kosteloos annuleren, zonder opgaaf van reden.
  - b. Annuleert u uw afspraak vanaf **2 tot 5 werkdagen** van tevoren, dan brengt Dieuwke | Veldwerk 30% van de afgesproken prijs in rekening.
  - c. Bij annulering **2 werkdagen van tevoren of korter**, brengt Dieuwke | Veldwerk het volledig afgesproken bedrag in rekening.

### **Artikel 4: Systemisch werk in het veld (In-Company Organisatieopstellingen en Training)**

- 4.1 **BTW:** Systemisch werk in het veld (In-Company Organisatieopstellingen en Training) valt onder 'dienstverlening' en zijn derhalve belast met het hoge Btw-tarief (21%).
- 4.2 **Offerte:** Nadat u via e-mail, het contactformulier of telefonisch uw wensen aan Dieuwke | Veldwerk kenbaar heeft gemaakt, zal Dieuwke | Veldwerk desgewenst een offerte uitbrengen voor de gewenste diensten. Na akkoord zal een afspraak worden ingepland voor de uitvoering hiervan en de factuur worden verzonden. Dieuwke | Veldwerk hanteert een betalingsplicht vooraf.
- 4.3 **Annulering:**
- a. Tot **5 werkdagen** voor de uitvoering van de diensten kun u de afspraak kosteloos annuleren, zonder opgaaf van reden.
  - b. Annuleert u uw afspraak vanaf **2 tot 5 werkdagen** van tevoren, dan brengt Dieuwke | Veldwerk 30% van de afgesproken prijs in rekening.
  - c. Bij annulering **2 werkdagen van tevoren of korter**, brengt Dieuwke | Veldwerk het volledig afgesproken bedrag in rekening.

### **Artikel 5: Klachtenprocedure**

- 5.1 **Klachten:** Heeft u klachten over een workshop of begeleiding over de begeleider en komt u er in mondeling overleg met de begeleider niet uit, dan kun u uw klacht per e-mail aan ons sturen. Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.



- 5.2 **Klacht in behandeling:** Binnen 3 werkdagen na binnenkomst van uw mail, ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, met een uiterlijke termijn van 3 weken.
- 5.3 **Derde partij:** 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.
- 5.4 **Bemiddelingskosten:** Wanneer een derde partij moet worden ingeschakeld, dan komen de bemiddelingskosten voor rekening van de partij die na uitspraak in het ongelijk is gesteld.
- 5.5 **Afhandelingstermijn:** 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 nieuw termijn aangeven waarbinnen u de afhandeling kunt verwachten.

Laatst gewijzigd op 11 januari 2022 – deze Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande versies.\*

\*Dieuwke | Veldwerk is gevestigd te (5427PL) Boekel aan de Beemd 4 en ingeschreven in de KvK onder nummer KVK 74580108. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijziging worden (bij voorbaat) met de client besproken. Check de website ([www.dieuwkeveldwerk.nl](http://www.dieuwkeveldwerk.nl)) voor de actuele Algemene Voorwaarden.

