



Praktijk De Troostboom

T: 06- 51 18 97 28

E: info@detroostboom.nl

W: www.detroostboom.nl

KvK: 17251011

ALGEMENE VOORWAARDEN EN CONDITIES BIJ VERKOOP EN AFLEVERING VAN GOEDEREN DOOR PRAKTIJK DE TROOSTBOOM®

INLEIDING

Het kwartetspel *Niet hier, wel dichtbij* is bedoeld voor kinderen, jongeren en volwassenen die meer over de achtergrond van de dood, een uitvaart en rouw willen leren. Het kwartetspel geeft kinderen op een speelse manier en in een veilige omgeving de gelegenheid om te praten over sterven, de dood, begraven, cremeren en rouw. Zo kunnen ze zich een beetje voorbereiden op het verlies en de uitvaart van een dierbare. Ze leren door het spel te spelen in grote lijnen wat er gaat komen. De eigen, persoonlijke werkelijkheid zal uiteraard altijd anders zijn dan het spel. Er is geen minimumleeftijd om het spel te spelen. Gezien de emoties die het spel op kan roepen is de aanwezigheid van een volwassene bij het spelen van het spel wenselijk. Dit geldt in ieder geval als er kinderen meedoen die jonger dan zes jaar zijn. Lees voor gebruik de spelregels en achtergrondinformatie en volg de instructies nauwkeurig op.

Het memospel *Vergeet-niet-me-verdrietjes* is bedoeld voor de doelgroep kinderen van 2 tot 7 jaar, mensen met een vorm van autisme en/ of mensen met een verstandelijke beperking die in aanraking met de dood. Het memospel geeft deze doelgroep op een speelse manier en in een veilige omgeving de gelegenheid om te praten over sterven, de dood, begraven, cremeren en rouw. Zo kunnen ze zich een beetje voorbereiden op het verlies en de uitvaart van een dierbare. Ze leren door het spel te spelen in grote lijnen wat er gaat komen. De eigen, persoonlijke werkelijkheid zal uiteraard altijd anders zijn dan het spel. Er is geen minimumleeftijd om het spel te spelen. Gezien de emoties die het spel op kan roepen is de aanwezigheid van een volwassene bij het spelen van het spel wenselijk. Lees voor gebruik de spelregels en achtergrondinformatie en volg de instructies nauwkeurig op.

Het boek *Gekleurde tranen* is voor iedereen die meer wil weten over creatieve handreikingen die ingezet kunnen worden bij een (naderend) verlies. Het boek is geschikt voor (groot) ouder(s), begeleider(s), uitvaartondernemers, ritueelbegeleiders, leerkrachten, hulpverleners en voor anderen die zich nauw betrokken voelen bij kinderen, jongeren of mensen met een verstandelijke beperking en/of een vorm van autisme.

Het boek *Onzichtbaar verdriet* geeft u informatie, inspiratie en concrete handreikingen om op een creatieve manier om te gaan met een verlies bij leven ofwel levend verlies.

Het boek is uitermate geschikt voor mensen die zelfstandig en op een creatieve manier aan de slag willen. Dat kunnen ouders, pleegouders of adoptieouders zijn, maar ook hulpverleners, leerkrachten en verpleegkundige. De inhoud van het boek is geschikt voor kinderen, jongeren en volwassenen.

Het boek *Liefdevol koesteren* is een praktisch werkboek voor iedereen die meer wil weten over het werken met chakra's, eventueel in combinatie met een (naderend) verlies. Hierbij ligt de nadruk op creatieve opdrachten die ingezet kunnen worden. De auteur neemt je mee in de zeven basischakra's die dezelfde kleuren hebben als de kleuren van de regenboog. Daarnaast correspondeert ieder chakra met een centraal thema in het leven: zijn, voelen, willen, houden van, spreken, zien, weten. Binnen ieder

thema kan men in zijn groeiproces aan de slag met de inzichten, gevoelens, gedachten, gedragingen, fysieke uitingen die het meest bijdragen aan iemands ontwikkeling.

ALGEMEEN

In deze algemene voorwaarden en condities staat “De Troostboom®” voor De Troostboom®, zoals geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17251011. De Troostboom® is een wettig geregistreerd merk bij het Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom, onder nummer 0828668. De ‘Klant’ betekent de wederpartij aan welke De Troostboom® verkoopt. ‘Goederen’ betekent de te leveren Goederen en ‘Diensten’ de te leveren Diensten.

2. BESTELLINGEN

2.1 Alle bestellingen en/of de acceptatie van een offerte ingediend bij De Troostboom® door de Klant en alle daaruit voortvloeiende wettelijke overeenkomsten tussen De Troostboom® en de Klant zal eenduidig worden opgevat als zijnde een aanbod door de Klant om Goederen en/of Diensten te verwerven onder deze algemene voorwaarden en condities van verkoop en leveringstermijnen (‘Algemene Voorwaarden en Condities’) en elke andere algemene voorwaarden en condities in gebruik bij de Klant of zoals bedoeld toe te passen door de Klant bij willekeurig welke bestelling, bevestiging van een aanbod of soortgelijk document wordt duidelijk en stellig uitgesloten. De overeenkomst wordt gevormd zodra de bestelling is geaccepteerd door De Troostboom®, middels een schriftelijke bevestiging van bestelling (‘Overeenkomst’). Er zal geen contract tot stand komen voordat door De Troostboom® een schriftelijke bevestiging van de bestelling is uitgegeven of De Troostboom® is begonnen met de daadwerkelijke uitvoering.

2.2 Elke offerte is geldig voor een periode van 2 maanden vanaf de datum zoals getoond op de offerte, tenzij De Troostboom® deze voortijdig heeft ingetrokken.

2.3 Deze Algemene Voorwaarden en Condities zijn van toepassing op alle wettelijke overeenkomsten waarin De Troostboom® optreedt als (potentiële) verkoper en/of leverancier van Goederen en/of Diensten.

2.4 Aan deze Algemene Voorwaarden en Condities mogen slechts dan veranderingen of toevoegingen worden gemaakt, als beide partijen hiertoe schriftelijk zijn overeengekomen.

3 DOCUMENTATIE EN INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHT

3.1 De gegevens zoals gepresenteerd door De Troostboom® in prijslijsten, aanbiedingen, offertes, circulaire en andere documentatie betreffende Goederen en/of diensten zijn niet bindend en zijn geen onderdeel van de Overeenkomst.

3.2 De Troostboom® reserveert de rechten op het gebied van intellectueel eigendomsrecht betreffende de hiervoor genoemde documentatie en op alles door De Troostboom® gepubliceerd of in eigendom zijnde. Zonder de expliciete toestemming van De Troostboom® is het niet toegestaan Goederen en/of publicaties van De Troostboom® geheel of gedeeltelijk te kopiëren. De Klant ontvangt van De Troostboom® geen enkel recht of licentie op het gebied van intellectueel eigendom, behalve het recht op gebruik van de Goederen.

4 PRIJZEN

4.1 De prijs voor de Goederen en/of Diensten is de prijs zoals die door De Troostboom® bepaald wordt in de aanvaarding van de bestelling. Deze prijs is exclusief belasting toegevoegde waarde (BTW) of enig andere van toepassing zijnde belasting of heffing en exclusief verzendkosten.

4.2 Alle prijzen van De Troostboom® zijn onder voorbehoud. Indien, nadat De Troostboom® de bestelling schriftelijk heeft bevestigd, factoren die van invloed zijn op de kostprijs zoals materiaalprijzen, lonen, sociale verzekeringen en/of overheidsleges zoals import belastingen en BTW, vervoer- of verzekeringspremies een verhoging ondergaan of zelfs als prijzen stijgen als gevolg van daling van de

waarde van de euro, zelfs indien dit plaats vindt als gevolg van voorzienbare omstandigheden, behoudt De Troostboom® het recht de prijzen verschuldigd aan De Troostboom® aan de omstandigheden aan te passen, onder voorbehoud van toepasselijke regelgeving.

4.3 De Troostboom® behoudt het recht voor om de kostprijs van verpakking in rekening te brengen.

4.4 De klant wordt geacht akkoord te gaan met de prijs zoals bepaald in 4.2 indien hij niet binnen acht (8) dagen nadat De Troostboom® de prijsverandering schriftelijk heeft aangekondigd bezwaar heeft gemaakt.

5 LEVERING

5.1 De Troostboom® mag, op eigen initiatief, maatregelen treffen voor de daadwerkelijke aflevering van de Goederen aan de Klant.

5.2 Goederen worden te allen tijde verstuurd voor risico van de Klant.

6 LEVERINGSTIJD

6.1 Tijd van aflevering wordt niet van essentieel belang geacht en leveringstijden overeengekomen met De Troostboom® dienen slechts als richtlijn en niet als deadline.

6.2 De afgesproken leveringstijd zal aangegeven worden bij de aanvaarding van de bestelling met dien verstande dat de Klant aan De Troostboom®, naar oordeel van De Troostboom®, de voor uitvoer van de bestelling benodigde informatie verstrekt heeft. Indien vooruitbetaling van toepassing is zal deze periode ingaan op het moment dat deze betaling ontvangen is en aan de hiervoor gestelde voorwaarden is voldaan.

6.3 Overschrijding van de leveringstijd, door welke reden dan ook, geeft de Klant geen recht op compensatie, ontbinding van de Overeenkomst, of enig ander beroep op nalatigheid van verplichtingen ter zake deze of enig andere overeenkomst gerelateerd aan deze Overeenkomst. Indien een deadline is overeengekomen, geeft het niet voldoen hieraan de Klant alleen het recht die specifieke bestelling te ontbinden.

6.4 De Troostboom® is toegestaan de Goederen in hun geheel af te leveren of in afzonderlijke delen. In dat geval behoudt De Troostboom® zich het recht voor de afzonderlijke delen apart te factureren en betaling te verlangen volgens de voorwaarden van deze Overeenkomst.

7 VERANTWOORDELIJKHEID EN OVERDRACHT EIGENDOMSRECHT

7.1 Zodra de Goederen zijn geleverd draagt de Klant de verantwoordelijkheid voor alle directe en indirecte schades of verliezen die zouden kunnen ontstaan aan of door de Goederen bij de Klant of aan derden.

7.2 Ouders en / of verzorgers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor hun eigen opvoedkundig handelen t.a.v. hun kinderen ook tijdens het gebruik van Goederen geleverd door De Troostboom®.

7.3. Uitvaartondernemers, ritueelbegeleiders, hulpverleners, docenten / leerkrachten en andere professionele werkers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor hun eigen vakinhoudelijk handelen ook tijdens het gebruik van Goederen geleverd door De Troostboom®.

7.4. Het eigendomsrecht op de Goederen gaat pas over op de Klant wanneer alles wat de Klant De Troostboom® verschuldigd is in volledigheid is betaald, met inbegrip van eventuele rentes en kosten.

7.5. Totdat de Klant de Goederen in eigendom heeft, is de Klant verplicht op een vertrouwensbasis de Goederen voor De Troostboom® in onderpand te houden.

7.6. Indien enig onderdeel rechtmatig bezit blijft van De Troostboom® ten gevolge van Artikel 7.4 of 7.4, is de Klant verplicht die onderdelen te verzekeren en in verzekering te houden waarvan De Troostboom® het eigendomsrecht niet overgedragen heeft. In het geval dat de Goederen zijn overgegaan aan een derde, is de Klant gehouden deze verplichting om de Goederen naar behoren te verzekeren over te dragen.

7.7. Indien de Klant in gebreke blijft bij de uitvoering van de handelingen waarnaar gerefereerd wordt in 7.4, heeft De Troostboom® het recht de Goederen die haar toebehoren op te halen (of te laten halen)

van de plaats waar deze zich bevinden, dit op kosten van de Klant. Het recht van de Klant op bezit van de Goederen vervalt direct wanneer enig van de omstandigheden in Artikel 12 zich voordoet. De Klant geeft De Troostboom® onherroepbare toestemming de omgeving die de Klant in gebruik heeft te betreden alsmede diens woonomgeving in het geval dat deze situatie zich voordoet.

8 VERPLICHTING TOT HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE

8.1 Zodra en onmiddellijk nadat die Goederen die nog het bezit zijn van De Troostboom® in beslag zijn genomen, is de Klant verplicht De Troostboom® hierover te informeren.

8.2 De Klant is verplicht diegene die beslag legt, of diegene die van rechtswege voor deze persoon optreedt, van informatie te voorzien betreffende het rechtmatig eigendom dat De Troostboom® toekomt.

9 BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEID

9.1 De Troostboom® aanvaard geen enkele aansprakelijkheid jegens de Klant (zij het in contract, verplichtingen (inclusief nalatigheid), wettelijke verplichtingen, teruggave of anderszins) voor enige schade, direct, indirect of voortvloeiend uit (deze drie termen omvatten, zonder voorbehoud, puur economisch verlies, verlies van winst, zakelijk verlies, aantasting van de goede naam en soortgelijk verlies) in welke wijze deze ook is ontstaan door of in verband met (I) enig van de Goederen en/of Diensten, of fabricage of verkoop of levering, of tekortschieten door vertraging in levering, van de Goederen van De Troostboom®, of door toedoen van medewerkers of onderaannemers van De Troostboom®, (II) enig nalaten van De Troostboom® van enige directe of geïmpliceerde voorwaarden van de Overeenkomst, (III) enig gebruik of verhandelen door De Troostboom® van enig van de Goederen en/of Diensten, of (IV) enige uitspraak, al dan niet gegeven, of advies, al dan niet gegeven, door of ten behoeve van De Troostboom®, tenzij deze schade of dit verlies toe te schrijven is aan grove nalatigheid van de kant van De Troostboom®. De Klant stemt toe De Troostboom® te vrijwaren van alle kosten, claims, direct, indirect of voortvloeiend uit, schades, eisen, gerechtelijke procedures en kosten waaraan De Troostboom® blootgesteld wordt dan wel ondergaat als gevolg van een direct of indirect in gebreke blijven of nalatig handelen of nalaten van handelen van de kant van de Klant voor wat betreft de voorwaarden van de Overeenkomst.

9.2 De Troostboom® zal niet in gebreke gesteld worden voor wat betreft de Overeenkomst of op geen enkele andere wijze verantwoordelijkheid dragen jegens de Klant voor enig nalaten of vertraging in de uitvoering van haar verplichting onder de Overeenkomst wanneer de oorzaak die De Troostboom® weerhoudt van het uitvoeren van enig of alle van haar verplichtingen veroorzaakt wordt door of gelegen is in handelingen, voorvallen, nalatigheden of ongevallen die buiten de redelijke overweging en invloed van De Troostboom® behelzende, zonder beperking, stakingen, buitensluitingen of andere industriële disputen (zij het met betrokkenheid van het personeel van De Troostboom® of anderszins), protesten, onfortuinlijke gebeurtenissen, oorlog of nationale rampen, terroristische activiteiten, oproer, burgerlijke onrust, molest, het voldoen aan enig wet of overheidsbevel, regel, regelgeving of aanwijzing, ongeluk, pech in de fabriek of het machinepark, brand, explosie, natuurrampen, overstroming, storm, epidemie of nalatigheid van leveranciers of onderaannemers.

10. BETALING

10.1 De Troostboom® mag de Klant facturen voor de Goederen op ieder moment nadat de Overeenkomst tot stand gekomen is en in achtneming van Artikel 10.4. Betaling dient te geschieden in Euro 14 dagen nadat zulke factuur is verstrekt. Betaling wordt pas als ontvangen beschouwd wanneer De Troostboom® de gehele som ontvangen heeft.

10.2 De Troostboom® mag de Klant facturen voor Diensten op ieder moment nadat haar taken zijn aangevat en in achtneming van Artikel 10.4. Betaling dient te geschieden in Euro 14 dagen nadat zulke factuur is verstrekt. Betaling wordt pas als ontvangen beschouwd wanneer De Troostboom® de gehele som ontvangen heeft. In het geval dat enig van de Diensten voortijdig wordt afgezegd, zal de Klant

belast worden met de betaling van de onkosten gemaakt door De Troostboom® ten behoeve van deze Dienst.

10.3 Alle somma verschuldigd aan De Troostboom® onder de Overeenkomst zijn direct verschuldigd wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd.

10.4 Het is de Klant niet toegestaan om enig bedrag achter te houden van datgene wat hij is verschuldigd of om zijn betalingen op te schorten.

10.5 Indien enig bedrag verschuldigd onder de Overeenkomst niet op tijd wordt betaald dan zal, zonder voorbehoud naar andere rechten die De Troostboom® heeft onder de overeenkomst, dit bedrag verhoogd worden met de in Nederland geldende wettelijk opeisbare rente vanaf de datum waarop de betaling binnen moest zijn tot het moment dat de betaling volledig is, zowel voor als na enige rechterlijke uitspraak en De Troostboom® zal dan gerechtigd zijn levering van Goederen op te schorten totdat De Troostboom® het uitstaande bedrag van de Klant heeft ontvangen.

11. ZEKERSTELLING

11.1 Indien gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat de Klant zijn verplichtingen niet direct zal nakomen, is de Klant verplicht op eerste verzoek van De Troostboom® waarborgen te verstrekken in een vorm die De Troostboom® verkiest en indien nodig dit aan te vullen bij uitvoer van al zijn verplichtingen. Zolang de Klant niet aan deze verplichting voldoet, is De Troostboom® gerechtigd de uitvoer van haar verplichtingen op te schorten zonder de verplichting te moeten betalen voor schade of verlies die de Klant als gevolg daarvan ondergaat.

12. BEEINDIGING EN OPSCHORTING

12.1 Indien de Klant niet (I) prompt of op tijd voldoet aan de Overeenkomst, of (II) in flagrante schending is van enig van de voorwaarden van de Overeenkomst en wanneer de schending herstelbaar is (het uitblijven van betaling van enige som verschuldigd volgens Artikel 10 is een flagrante schending van de voorwaarden van de Overeenkomst die niet herstelbaar is) en de Klant nalaat de schending te herstellen binnen 30 dagen nadat De Troostboom® hem hiervan schriftelijk op de hoogte heeft gebracht, waarbij de schending wordt gespecificeerd alsmede om herstel wordt verzocht, of (III) in het geval van insolventie van de Klant, of indien de Klant onder curatele is gesteld of een (belangrijk deel van) het zakelijk handelen van de Klant is opgeschort of onder faillissement valt, of (IV) het equivalent van enig van het bovenstaande zich voordoet onder de jurisdictie waaronder de Klant valt, is De Troostboom® gerechtigd – naar eigen inzicht – de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of om (verdere) handelingen onder de Overeenkomst op te schorten. In onderhavige gevallen is De Troostboom® gerechtigd deze rechten met onmiddellijke ingang in werking te stellen.

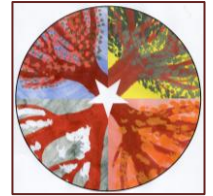
12.2 Beëindiging van de Overeenkomst, waar deze ook uit voortgekomen is, doet geen afbreuk aan de rechten, plichten en verantwoordelijkheden van hetzij de Klant dan wel De Troostboom® die zijn opgebouwd voorafgaande aan de beëindiging en de condities die expliciet of impliciet van effect zijn na de beëindiging zullen niettegenstaande de beëindiging voortgang hebben.

13 VAN TOEPASSING ZIJNDE WETTEN/JURISDICTIE

13.1 De totstandkoming, het bestaan, de constructie, de uitvoering, de validiteit en alle aspecten in alle vormen van de Overeenkomst of enig voorwaarde van de Overeenkomst vallen onder de Nederlandse wet. De Nederlandse Rechtbank heeft exclusieve jurisdictie om over enig dispuut te beslissen dat zou kunnen ontstaan door of in verband met de Overeenkomst. De partijen stemmen toe zich aan deze jurisdictie te onderwerpen. Partijen zijn overeengekomen dat de United Nations Convention over de Internationale Verkoop van Goederen 1980 niet van toepassing is. Deze Algemene Voorwaarden en Condities zijn ondergebracht bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven, Nederland op 1 september 2009 onder nummer 17251011.

©Larissa van der Molen – De Troostboom®

ALGEMENE VOORWAARDEN EN CONDITIES BIJ TRAININGEN VERZORGD DOOR PRAKTIJK DE TROOSTBOOM®



De algemene voorwaarden van De Troostboom® vormen geen uitzondering op gangbare algemene voorwaarden en zijn dus redelijk eenzijdig en zwart-wit geformuleerd. De Troostboom® wil echter met jou samenwerken op basis van een tweetal kenmerken: duurzaamheid en wederkerigheid.

De Troostboom® gelooft in relaties die nu en in de toekomst in balans zijn. De Troostboom® zal bij een klacht of conflict dan ook altijd vanuit deze twee waarden handelen.

Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van, alsmede elke overeenkomst tussen de Troostboom®, hierna te noemen: 'Troostboom®', en een Opdrachtgever, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

De Troostboom® verklaart deze algemene voorwaarden van toepassing op alle opleidingen, cursussen, trainingen, toetsen, congressen, lezingen en bijeenkomsten in het open aanbod van de Troostboom® waarvoor men zich individueel bij de Troostboom® kan inschrijven. Onder bijeenkomsten worden onder andere masterclasses, MENSENKENNIS dagen, ontbijtsessies, studiedagen en symposia verstaan. Tevens zijn deze voorwaarden van toepassing op elk aanbod van de Troostboom® voor activiteiten die incompany worden uitgevoerd, dat wil zeggen uitgevoerd binnen de organisatie van de Opdrachtgever, én op het maatwerkaanbod dat speciaal voor de Opdrachtgever is ontwikkeld aan de hand van specifieke leerwensen en de situatie binnen de instelling van de Opdrachtgever.

Bij verschillen tussen de inhoud van de overeenkomst en de algemene voorwaarden gaat hetgeen in de overeenkomst is vastgelegd voor.

Mondelinge mededelingen van medewerkers van de Troostboom® binden de Troostboom® niet, tenzij deze door een tot vertegenwoordiging bevoegde medewerker van de Troostboom® schriftelijk aan de Opdrachtgever worden bevestigd.

De door de Troostboom® opgeslagen versie van een elektronisch bericht geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Opdrachtgever. Een door de Troostboom® verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de Opdrachtgever op de dag van verzending, tenzij de Opdrachtgever bewijst dat deze communicatie niet ontvangen is. Voor zover de communicatie niet ontvangen is als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van de Opdrachtgever, komt dit voor risico van de Opdrachtgever.

Offertes en aanbiedingen

Algemeen

De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn, indien van toepassing, inclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijfkosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

Voor opleidingen, cursussen, trainingen en toetsen met open inschrijving

- De Opdrachtgever schrijft zich in voor een opleiding, cursus, training of toets door het invullen, betalen en verzenden van een Ideal - inschrijfformulier.
- Telefonisch reserveren is niet mogelijk.
- Alle inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst.
- Na ontvangst van het inschrijfformulier, stuurt de Troostboom® een automatisch gegenereerde bevestiging van inschrijving per e-mail naar de Opdrachtgever. Deze bevestiging vindt plaats onder de

opschortende voorwaarde van doorgang van de opleiding/cursus/training/toets, beschikbaarheid van plaats en het voldoen aan de eventuele toelatingseisen.

- Circa een week voor aanvang van de opleiding/cursus/training/toets ontvangt de Opdrachtgever bericht over doorgang van de opleiding/cursus/training/toets met nadere informatie (indien van toepassing).
- De factuur wordt naar het privé-adres van de Opdrachtgever gestuurd tenzij op het inschrijfformulier anders is aangegeven. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige betaling. Indien de werkgever van de Opdrachtgever de kosten van de opleiding, cursus of training voor haar rekening neemt, ontslaat dat de Opdrachtgever niet van de verantwoordelijkheid voor de tijdige betaling.

Voor congressen en bijeenkomsten

- Opdrachtgever schrijft zich in voor een congres of bijeenkomst door het invullen en verzenden van een inschrijfformulier.
- Telefonisch reserveren is niet mogelijk.
- Alle inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst.
- Na ontvangst van het inschrijfformulier, stuurt de Troostboom® een automatisch gegenereerde bevestiging van inschrijving per e-mail naar de Opdrachtgever. Deze bevestiging vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van doorgang van het congres of de bijeenkomst.
- Congressen: circa twee weken voorafgaand aan het congres ontvangt de Opdrachtgever per post of per e-mail bericht over definitieve doorgang en zijn toegangsbewijs (indien van toepassing).
Bijeenkomsten: circa twee weken voorafgaand aan de bijeenkomst ontvangt de Opdrachtgever per e-mail bericht over doorgang.
- De factuur wordt naar het privé-adres van de Opdrachtgever gestuurd tenzij op het inschrijfformulier anders is aangegeven. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige betaling. Indien de werkgever van de Opdrachtgever de kosten van het congres of de bijeenkomst voor haar rekening neemt, ontslaat dat de Opdrachtgever niet van de verantwoordelijkheid voor de tijdige betaling.

Voor maatwerk en incompany opdrachten

Alle offertes en aanbiedingen van de Troostboom® zijn drie maanden geldig, tenzij in de offerte een andere termijn voor aanvaarding is gesteld. Na afloop van de gestelde termijn kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend. De Troostboom® kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Indien de Opdrachtgever afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is de Troostboom® daaraan niet gebonden. De Troostboom® zal in dat geval, indien de Troostboom® dat wenst, een nieuwe offerte of aanbieding sturen dan wel de oorspronkelijke offerte handhaven. Een samengestelde prijsopgave verplicht de Troostboom® niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

Door de Troostboom®

De Troostboom® is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, onder meer indien:

- er naar het oordeel van de Troostboom® onvoldoende inschrijvingen zijn voor een opleiding, cursus, training, toets, congres of bijeenkomst
- de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt

- na het sluiten van de overeenkomst de Troostboom® ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is
- door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van de Troostboom® kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen

Voor zover de Opdrachtgever voorafgaand aan de opleiding, cursus, training, toets, congres, bijeenkomst of incompany opdracht zijn (financiële) verplichtingen jegens de Troostboom® niet is nagekomen, is de Troostboom® gerechtigd de Opdrachtgever toegang te weigeren. Wordt toegang geweigerd, dan is de Opdrachtgever desondanks gehouden hetgeen bij hem in rekening is gebracht te voldoen.

Door de Opdrachtgever

Bedenktermijn voor het open aanbod, congressen en bijeenkomsten bij online inschrijving via de website van Troostboom®

Na het tot stand komen van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever gedurende 14 dagen het recht de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden, tenzij de dienstverlening met instemming van de Opdrachtgever vóór het verstrijken van deze termijn is gestart.

Ontbinding dient schriftelijk of per e-mail te worden doorgegeven. Als datum van ontbinding geldt de datum van het poststempel van de door Troostboom® ontvangen brief of de datum waarop de e-mail door Troostboom® is ontvangen.

Voor opleidingen, cursussen, trainingen, maatwerk en incompany opdrachten

- Annuleren kan alleen schriftelijk of per e-mail. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel van een door de Troostboom® ontvangen brief, dan wel de datum van ontvangst van de e-mail van de Opdrachtgever.
- Bij annulering tot 5 weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/toets is de Opdrachtgever aan de Troostboom® €55,00 administratiekosten verschuldigd.
- Bij annulering binnen 5 weken voor het begin van de opleiding/cursus/training/toets of tijdens de opleiding/cursus/training/toets is de Opdrachtgever de volledige prijs verschuldigd.
- Indien de Opdrachtgever annuleert binnen 5 weken voor het begin van de opleiding/cursus/training/toets en een vervanger voordraagt die aan de gestelde toelatingseisen voldoet en de Troostboom® hiervan uiterlijk 2 weken voor de aanvangsdatum op de hoogte stelt, is de Opdrachtgever aan de Troostboom® €55,00 administratiekosten verschuldigd.
- Indien de Opdrachtgever annuleert binnen 5 weken voor het begin van de opleiding/cursus/training/toets en de Troostboom® kan een vervanger van haar wachtlijst laten deelnemen die aan de gestelde toelatingseisen voldoet, is de Opdrachtgever aan de Troostboom® €55,00 administratiekosten verschuldigd.
- Een door de Opdrachtgever voorgedragen vervanger die aan de gestelde toelatingseisen voldoet, heeft voorrang op een vervanger van de wachtlijst van de Troostboom®, mits de Troostboom® hiervan tijdig (uiterlijk 2 weken voor de aanvangsdatum) op de hoogte is gesteld. Of een vervanger aan de toelatingseisen voldoet, is ter beoordeling van de Troostboom®. De toelatingseisen staan, indien van toepassing, beschreven op de website van de Troostboom® bij de betreffende opleidings-/cursusinformatie.
- Annuleren kan alleen schriftelijk of per e-mail. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel van een door de Troostboom® van Opdrachtgever ontvangen brief, dan wel de datum van ontvangst van de e-mail.

- Bij annulering tussen de 2 en 4 weken voor aanvang van de opdracht is de Opdrachtgever 50% van de kosten verschuldigd. Bij annuleren binnen 2 werkweken voor aanvang van de opdracht is de Opdrachtgever 100% van de kosten verschuldigd.

Voor congressen en bijeenkomsten

Annulering is na afloop van de bedenktijd niet meer mogelijk. Bij verhindering kan de Opdrachtgever zich laten vervangen door een andere deelnemer, mits de Opdrachtgever Troostboom® hiervan uiterlijk één week vóór aanvang van de studiedag op de hoogte stelt.

Uitval docent door overmacht

Bij uitval van een docent door overmacht zal de Troostboom® zich tot het uiterste inspannen om adequate vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zal de Troostboom® zo spoedig mogelijk met een alternatieve lesdatum komen. In dit geval heeft de Opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding of vergoeding van (extra) reiskosten. De extra kosten voor de verzorging van lesdagen die hieruit voortvloeit, zijn voor de Troostboom®. Uitval van een docent door overmacht alsmede een hierdoor gewijzigde lesdatum zijn geen redenen voor kosteloze annulering of ontbinding door de Opdrachtgever.

Betaling en incassokosten

De Troostboom® factureert voorafgaand aan de aanvangsdatum. Zij is tevens gerechtigd periodiek te factureren. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. In geval van restitutie hanteert Troostboom® een terugbetalingstermijn van 30 dagen.

Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van een factuur, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment waarop het volledig verschuldigde bedrag is voldaan.

Naast deze rente is de Opdrachtgever bij niet-tijdige betaling een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten bedragen minimaal € 40,- en worden vermeerderd met de wettelijk verschuldigde btw. Het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten is van toepassing op overeenkomsten met alle soorten opdrachtgevers (consumenten en partijen die handelen in de uitoefening van een bedrijf, organisatie of beroep).

Auteursrecht

Het auteursrecht op de door de Troostboom® uitgegeven brochures en cursusmateriaal berust bij de Troostboom®, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Troostboom® zullen door de Opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd.

Geheimhouding, privacy en verwerking van persoonsgegevens

De Troostboom® verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst, de organisatie van trainingen, workshops, lezingen en studiedagen, de deelnemersadministratie, facturatie, communicatie en – indien van toepassing – het verwerken van accreditatie. Persoonsgegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en verwerkt overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.

Tijdens bijeenkomsten kunnen persoonlijke ervaringen of casuïstiek worden gedeeld. Van alle deelnemers wordt verwacht dat zij vertrouwelijk omgaan met informatie die tijdens de bijeenkomst

door anderen wordt gedeeld.

Voor een uitgebreide toelichting op de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van betrokkenen wordt verwezen naar de privacyverklaring van Troostboom®.

Beperking aansprakelijkheid

De Troostboom® is nimmer aansprakelijk voor schade welke de Opdrachtgever lijdt tijdens de uitvoering van de overeenkomst, tenzij deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van de Troostboom® of door haar ingeschakelde derden. De Troostboom® is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade dan wel letselschade of derving van inkomsten. Als aanvulling op bovenstaande schadebeperkingen geldt dat de Troostboom® nimmer tot een hoger bedrag aansprakelijk is dan waarvoor zij verzekerd is. Wanneer de verzekeraar niet tot uitbetaling overgaat is de Troostboom® nimmer gehouden een hoger bedrag aan schade te vergoeden dan hetgeen door de Troostboom® in rekening is gebracht voor de betreffende overeenkomst, waarbij de schade is ontstaan.

Geschillen en klachtenprocedure

De Troostboom® hecht veel waarde aan kwaliteit, zorgvuldigheid en een goede samenwerking met opdrachtgevers. Mocht een opdrachtgever ontevreden zijn over een behandeling, begeleiding, product of dienstverlening, dan verzoeken wij dit eerst te bespreken met de betreffende behandelaar of medewerker. In veel gevallen kan in goed overleg een passende oplossing worden gevonden.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de opdrachtgever een formele klacht indienen. Troostboom® beschikt over een klachtenregeling conform de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en is aangesloten bij de onafhankelijke geschilleninstantie SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg).

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

1. De opdrachtgever dient de klacht schriftelijk of per e-mail in bij Troostboom®, ter attentie van Larissa van der Molen, via info@detroostboom.nl.
2. De Troostboom® bevestigt de ontvangst van de klacht binnen één week. De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Indien meer tijd nodig is voor de afhandeling, wordt de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden en de verwachte termijn.
3. De Troostboom® spant zich in om in overleg met de opdrachtgever tot een passende oplossing te komen.
4. Indien partijen niet tot een oplossing komen, kan de opdrachtgever zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de geschillencommissie van SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg = <https://www.scag.nl>).
5. Een geschil wordt behandeld overeenkomstig het reglement van SCAG. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor Troostboom®. Troostboom® geeft binnen 30 dagen uitvoering aan de uitspraak.

Een afgehandelde klacht wordt gedurende vier jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.

Deze Algemene Voorwaarden en Condities bij trainingen, opleidingen, cursussen, workshops, maatwerk en incompany opdrachten zijn ondergebracht bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven, Nederland op 1 september 2009 onder nummer 17251011.

©Larissa van der Molen – De Troostboom® 2026