

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1: Inleidende bepaling

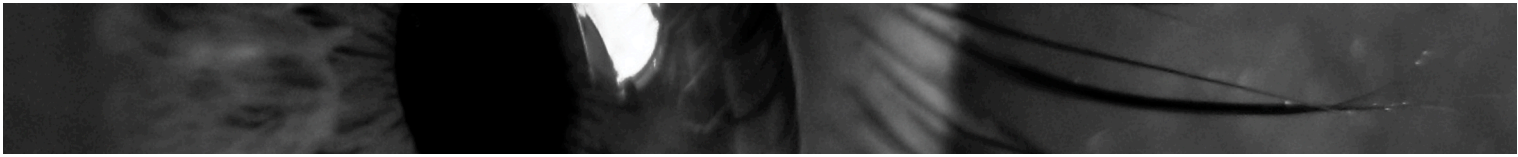
1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst (hierna te noemen: de “Overeenkomst”) tussen The Changery en een opdrachtgever (hierna te noemen: de “Opdrachtgever”) waarop The Changery deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.

### Artikel 2: Betalingen

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling van facturen te geschieden op een door The Changery aangewezen bank- of girorekening binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.
2. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege, zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist, in verzuim en is Opdrachtgever vanaf het intreden van het verzuim wettelijke rente verschuldigd over het opeisbare bedrag (inclusief BTW).

### Artikel 3: Annulering van afspraken of bijeenkomsten

1. Een coachingsessie of afspraak gemaakt in het kader van een op grond van de Overeenkomst lopend adviestraject mag tot vijf werkdagen voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak wordt 50% van het overeengekomen adviestarief in rekening gebracht. Afspraken die binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak worden geannuleerd worden geheel in rekening gebracht.
2. Een bijeenkomst van een dagdeel of langer (bijv. een teambijeenkomst of training) die zal plaatsvinden in het kader van een op grond van de Overeenkomst lopend adviestraject mag tot vier weken voorafgaand aan de bijeenkomst kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering tot twee weken voorafgaand aan de bijeenkomst wordt 50% van het overeengekomen adviestarief in rekening gebracht. Bijeenkomsten die binnen twee weken worden geannuleerd worden geheel in rekening gebracht.
3. De leiderschapsreis kan tot 12 weken voor de vertrekdatum kosteloos worden geannuleerd. Tussen de 12 en 8 weken voor vertrek zijn de annuleringskosten 50% van de totale reissom. Tussen de 8 weken en de datum van vertrek zijn de annuleringskosten 100% van de totale reissom. The Changery houdt het recht voor om in geval van calamiteiten, inschrijving van onvoldoende deelnemers of andere onvoorziene omstandigheden de reis te annuleren tot uiterlijk 4 weken voor vertrekdatum. Reeds betaalde gelden worden in dat geval geretourneerd.



#### **Artikel 4: Beëindiging van de Overeenkomst**

1. Indien Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst jegens The Changery niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is The Changery gerechtigd nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden. Indien de ontbinding toerekenbaar is aan de Opdrachtgever, heeft The Changery recht op vergoeding van de door haar dientengevolge geleden schade, waaronder begrepen alle reeds door The Changery in het kader van de Overeenkomst gemaakte kosten alsmede de kosten verband houdende met het onderhanden werk en de reeds gereserveerde capaciteit en uren van medewerkers, zoals m.b.t. projectmanagement. Daarnaast is The Changery bevoegd om 50% (vijftig procent) van de vergoeding voor de niet verrichte werkzaamheden, die bij een normale voltooiing van de opdracht, die beschreven staat in de offerte van The Changery, nog zouden zijn verricht.
2. Indien de Overeenkomst eindigt doordat aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend of een aanvraag daartoe is gedaan, hij in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is gedaan, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op hem van toepassing is verklaard of hij een besluit tot liquidatie heeft genomen, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zijn alle vorderingen van The Changery op Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst direct opeisbaar en is daarover vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd.
3. Eventuele buitengerechtelijke kosten, gemaakt door The Changery ter verkrijging van voldoening buiten rechte van door haar geleden schade ten gevolge van ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 5: Klachtenprocedure**

The Changery streeft naar een hoge kwaliteit in onze dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u een klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als een kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

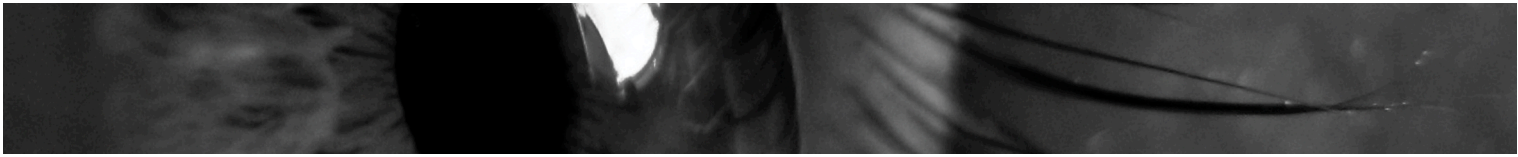
##### **5.1. Definities**

###### **5.1.1. Klacht**

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van The Changery.

###### **5.1.2. Klant**

Iedere afnemer van een dienst van The Changery.



## 5.2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. Het adres treft u aan onder punt 7. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- De naam van de opdrachtgever en de contactpersoon, het adres, postcode en de woonplaats.
- De sessie waar uw klacht betrekking op heeft
- De naam van de consultant, die de sessie heeft verzorgd
- De datum waarop de sessie heeft plaatsgevonden
- De datum waarop u uw brief verstuurt
- Een beschrijving van uw klacht

Eventuele documenten die de klacht verduidelijken. Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

## 5.3. Klachtenregistratie

The Changery registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling hiervan. Hiertoe wordt een klachtendossier aangelegd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager.
- De indieningsdatum van de klacht.
- De naam van de klachtverantwoordelijke.
- De omschrijving van de klacht.
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht.
- De status van de klacht.

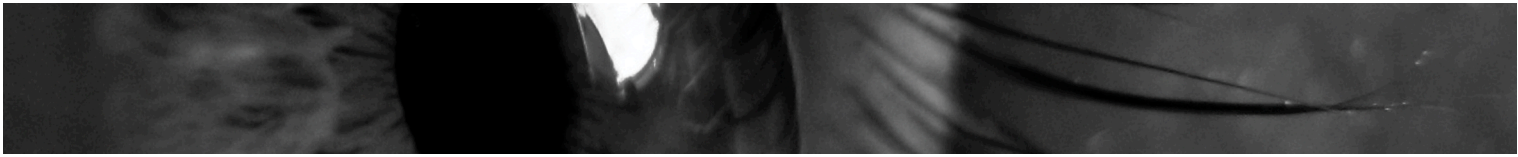
## 5.4. Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen vier weken na indiening van de klacht te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Degene die uw klacht behandelt kunt u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig, zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

De klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.



### 5.5. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen vier weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Wij doen er alles aan om u klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. Wanneer er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, kunt u zich in verbinding stellen met het NAI, Aert van Nesstraat 25 J/K, 3012 CA Rotterdam. Het oordeel van deze instantie is bindend en eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld.

### 5.6. Beheer

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens twee jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

### 5.7. Adres

Uw brief of mail voor The Changery kunt u sturen naar:

The Changery, Willemsparkweg 28hs 1071 HG Amsterdam, [office@thechangery.nl](mailto:office@thechangery.nl)