

1. Commitment.

Ernya Hilton-de Kooter zet zich naar beste kunnen in om de begeleiding tijdens de trainingen, cursussen en/of workshops en coaching tot een succes te maken. Van de kant van de cursist/client wordt commitment verwacht (d.w.z. betrokkenheid bij het eigen proces en bij het begeleidingstraject). Om de noodzakelijke vertrouwensband te waarborgen neemt Ernya Hilton-de Kooter de zorgvuldigheid naar elkaar toe in acht.

2. Offerte-overeenkomst met bedrijven.

Daar dit maatwerk betreft wordt na ontvangst van getekende offerte/opdrachtbevestiging een overeenkomst samen gesteld met het afgesprokene. De offerte/opdrachtbevestiging blijft 14 dagen geldig, waarna facturering zal plaatsvinden. Ernya Hilton-de Kooter is niet verantwoordelijk voor de garantie van succes van lopende trajecten bij bedrijven. Iedere opdrachtgever zorgt zelf voor een verwerkingsovereenkomst met betrekking tot de veiligheid van persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming AVG).

3. Privacy beleid

Er wordt zeer zorgvuldig met de persoonsgegevens omgegaan en **niet** aan derden gegeven of verkocht. Zelf kun je aangeven per email, als je wenst jouw persoonsgegevens te vernietigen. Voor klanten/cursisten en workshop deelnemers geldt het volgende. Al het besprokene blijft vertrouwelijk. Ernya Hilton-de Kooter is gehouden aan de ethische code tot geheimhouding van het besprokene binnen de Nederlandse wet. Het dossier dat Ernya Hilton-de Kooter bijhoudt voor klanten en cursisten, is vertrouwelijk en voor eigen gebruik. Je ontvangt bij het eerste contact een overeenkomst waarin ook staat vermeld of je wel of geen toestemming geeft om (zonder persoonsgegevens) jouw verhaal en of een deel ervan te mogen gebruiken voor research, studies, trainingen en publicatie (boek/website). Ernya Hilton-de Kooter neemt alleen contact op met derden, *uitsluitend* na overleg en met toestemming van de client/cursist. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt als er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te verschaffen of in het kader van een klachtprocedure. Dossiers worden vernietigd nadat de sessies zijn voltooid. Op deze website staan links naar andere websites. Ernya Hilton-de Kooter is niet verantwoordelijk voor het privacy beleid of de content van websites van derden.

4. Noodgevallen.

Het regelmatig evalueren van het traject en het van beide kanten openlijk kunnen uitspreken en bespreken van eventuele onvrede, vragen of twijfel, maken wezenlijk deel uit van de begeleiding. Het uitgangspunt is immers gelijkwaardig. Clienten/cursisten kunnen in noodgevallen direct contact via email of telefoon opnemen met Ernya Hilton-de Kooter.

5. Betaling.

Sessies/workshops en schilderlessen worden vooraf contant voldaan, volgens het geldende of overeengekomen tarief, tenzij anders is overeengekomen. Je ontvangt na de sessie/workshop/cursus een factuur per email, indien gewenst. Tariefverhoging of verlaging zijn te zien op de website en zijn nooit hoger dan 10%. Er kan geen aanspraak worden gemaakt als er wordt besloten tarieven te verlagen voor teruggave.

Bij aanschaf van werken van Ernya zelf, wordt 50% aanbetaling per factuur incl. verzendkosten naar je toegestuurd. Vooraf wordt overlegd voor akkoord. Na betaling van de factuur wordt het werk verzendklaar gemaakt.

Verzendkosten zijn kosten van het inpakken en inpakmateriaal, het verzendklaar maken, tarieven voor het versturen en bank- administratiekosten.

Bedrijven: Wil je een kunstwerk aanschaffen of een opdracht geven voor maken van een kunstwerk via je bedrijf binnen de EU is het mogelijk de btw naar jou te verleggen. Geef dit aan bij bestelling/opdracht.

6. Afspraak afzeggen.

Afspraken kunnen telefonisch binnen 48 uur worden geannuleerd, bij overschrijding van deze termijn wordt de sessie/les/workshop in rekening gebracht. Voor workshops wordt er naar een andere datum uitgekeken en voor cursussen zijn in overleg inhaaldagen mogelijk in overleg.

Voor de cursus Intuïtief Schilderen en Mediatief tekenen en de Schilder-tekencursus, geldt dezelfde

regel. Inhaallessen worden geacht in dezelfde maand opgenomen te worden in overleg of tijdens de Open Atelierdagen, die regelmatig in de Agenda staan vermeldt. Afspraken die telefonisch worden geannuleerd, eventueel gebruik maken van voicemail waar duidelijk wordt vermeld om welke sessie/workshop/cursus gaat, met vermelding van naam en telefoonnummer zodat Ernya Hilton-de Kooter contact kan opnemen.

7. Klachtenregeling.

Als wij er samen niet uitkomen kunnen eventuele klachten worden voorgelegd. Ernya Hilton-de Kooter is aangesloten bij CRKBO en Stichting Counselling. Deze klachtenregeling is toegankelijk voor cliënten en andere belanghebbende.

Kunstwerken: Mocht je niet tevreden zijn, neem dan eerst via email contact op met Ernya Hilton-de Kooter en zoeken we samen naar een oplossing.

8. Aansprakelijkheid.

Ernya Hilton-de Kooter is niet verantwoordelijk voor het gedrag van haar client/cursist of workshopdeelnemer tijdens en buiten de sessies. De client (cursist of workshopdeelnemer) blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag en de gevolgen daarvan. Voor pogingen tot zelfverminking of zelfdoding kan Ernya Hilton-de Kooter nimmer aansprakelijk worden gesteld.

9. Workshops/Cursussen.

Inschrijving geschiedt door aanmelding via contactformulier of je aanmelden via de Agenda.

Telefonisch of per email kan naar meer informatie worden gevraagd. Na aanmelding via deze website is jouw deelname bevestigd.

10. Annuleringen Workshops/cursussen.

Ernya Hilton-de Kooter heeft het recht een workshop/cursus te annuleren tot 5 werkdagen voor aanvang van betreffende workshop/cursus. Je ontvangt hiervan bericht 5 werkdagen voor aanvang van de workshop/cursus. Indien mogelijk wordt een passend alternatief aangeboden. Als je hiervan gebruik maakt worden de deelname kosten niet geretourneerd. Als je het aanbod niet passend vindt, heb je recht op teruggave van de deelnamekosten.

Cursussen die tijdens de cursus worden geannuleerd, wordt na aftrek van het aantal gevolgde cursUSDagen een restitutie aangeboden d.m.v. een waarde cheque. Cursussen die 5 dagen voor aanvang van de cursus worden geannuleerd wordt het cursusgeld geretourneerd.

Workshops/cursussen, die in de buitenlucht worden gegeven kunnen door de weeromstandigheden door Ernya Hilton-de Kooter ivm de veiligheid van deelnemers 12 uur van tevoren worden verzet naar een andere datum en/of locatie in overleg met de deelnemers.

Workshops en cursussen door Ernya Hilton-de Kooter in het buitenland gegeven, kunnen 2 weken voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Na het verstrijken van deze 2 weken wordt geen betaling geretourneerd.

Bij het annuleren van een schilder- of tekenopdracht wordt een termijn van 1 week aangehouden. Als binnen 1 week de opdracht wordt geannuleerd zijn hier geen kosten aan verbonden, 1 week na de faktureringsdatum wordt 50% in rekening gebracht. Dit in verband met tijd, materialen en voorbereidingswerk.

11. Coaching sessies.

Ernya Hilton-de Kooter heeft het recht een sessie te annuleren tot 48 uur voor aanvang. Je ontvangt hierover binnen 48 uur bericht. Eventueel wordt samen gekeken of er sprake is van doorverwijzing.

12. Verkoop/Verhuur/Verzending

Levertijd: Mijn werken worden snel mogelijk verzonden, die voorradig zijn. Voor buitenland kan de levertijd oplopen in verband afhankelijkheid van het vervoer. Verzendkosten komen op rekening van de koper (incl. trackingcode), afhankelijk van het gewicht wordt vooraf bij bestelling via email contact de kosten doorgegeven (ook voor buitenland).

Retour zenden kan binnen 14 dagen. Product dient wel onbeschadigd te zijn om voor terugbetaling in aanmerking te kunnen komen. De kosten voor retour zenden komen voor jouw rekening. Neem hiervoor eerst contact op met Ernya Hilton-de Kooter.

Voor verkoop en/of verhuur wordt er een overeenkomst getekend door beide partijen ivm intellectueel eigendom. Het is ook mogelijk het werk op te halen of persoonlijk te laten brengen,

neem hiervoor eerst contact op per email.

Schilder- en of tekenopdrachten wordt vooraf een afspraak gemaakt en kom ik graag langs om de wensen te bespreken en de tijd dat het product geleverd kan worden.

13. Wijzigingen.

Alle vermelde prijzen zijn onder voorbehoud van fouten en wijzigingen. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met ingang van 5 mei 2018 en blijven gelden tot wijziging