

Algemene voorwaarden

Als je je inschrijft voor een workshop, cursus of retraite, zijn alleen deel I (artikel 1 t/m 6) en deel IV (artikel 18 t/m 24) van belang.

DEEL I: Activiteiten in open inschrijving

1. Definities met betrekking tot open inschrijving

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- de deelnemer: de persoon die zich aanmeldt voor een programma dat aangeboden wordt door Moolelo;
- het programma: de workshop, cursus of retraite waarvoor de deelnemer zich inschrijft c.q. ingeschreven heeft;
- de inschrijving: de aanmelding van de deelnemer via een inschrijfformulier van Moolelo, hetzij via de website (online inschrijving), hetzij via een papieren inschrijfformulier;
- het cursusbedrag: de prijs van het programma waarvoor de deelnemer zich inschrijft c.q. ingeschreven heeft;
- het inschrijfgeld: het deel van het cursusbedrag dat reeds bij inschrijving betaald dient te worden.

2. Deelname

Deelnemer is pas verzekerd van deelname aan het programma wanneer hij/zij van Moolelo een mail ontvangen heeft met daarin de mededeling dat er een plaats beschikbaar is in het programma en dat hij/zij door Moolelo als deelnemer genoteerd is en het volledige bedrag op de rekening van Moolelo is overgemaakt. Volgorde van inschrijving en betaling bepaalt de deelname.

3. Annuleringsvoorwaarden, ongeacht de reden

- Bij annulering tot 6 weken voor aanvang van het programma is uitsluitend het inschrijfgeld a € 100 (indien van toepassing) verschuldigd. Als de deelnemer al betaald heeft, wordt het betaalde bedrag teruggestort minus het eventuele inschrijfgeld.
- Bij annulering binnen 6 tot 4 weken voor aanvang van het programma is 50% van het totale cursusbedrag, exclusief eventueel inschrijfgeld, verschuldigd. Als de deelnemer al betaald heeft, wordt 50% van het cursusbedrag teruggestort.
- Bij annulering binnen 4 weken voor aanvang van het programma of bij beëindiging van deelname terwijl het programma loopt, is het volledige cursusbedrag verschuldigd en vindt geen terugbetaling plaats.
- Annulering door de deelnemer is uitsluitend geldig wanneer hij/zij een bevestiging van de annulering heeft ontvangen. Wanneer de deelnemer zich heeft afgemeld via e-mail,

voicemail of contactformulier op de website en daarop geen reactie van Moolelo heeft ontvangen, is zijn/haar annuleringsbericht kennelijk niet doorgekomen en dus ook niet geldig.

- Doorschuiven van de inschrijving naar een programma op een latere datum is niet mogelijk. In overleg kunnen de deelnemer en Moolelo bekijken of iemand anders de plaats van de deelnemer kan overnemen; ook in dat geval blijft het inschrijfgeld, indien van toepassing, verschuldigd.
- Wanneer het programma niet doorgaat en de annulering dus komt van de kant van Moolelo is de deelnemer niets verschuldigd en wordt het eventueel reeds betaalde cursusbedrag teruggestort.

4. Bedenktermijn

Na inschrijving heeft de deelnemer een bedenktijd van 14 dagen. Deze regel geldt niet voor online cursussen, waarvan het eerste deel is verzonden.

5. Aard van de activiteiten

Deelname aan activiteiten van Moolelo is geen therapie of vervanging van therapie. Als de deelnemer te maken heeft met lichamelijke, emotionele en/of psychische zaken die van belang kunnen zijn gelet op de aard en/of de locatie van het programma, zal de deelnemer dit onmiddellijk bij de inschrijving of anders zo spoedig mogelijk daarna melden aan Moolelo.

6. Externe locatie

Wanneer een programma op een andere locatie dan die van Moolelo wordt georganiseerd, kunnen andere inschrijvings- en annuleringsvoorwaarden gelden. Deze worden duidelijk bij de programma-informatie vermeld en hebben voorrang boven de voorwaarden zoals hierboven in artikel 1 tot en met 5 beschreven.

DEEL II: Levering van materiaal

7. Definities met betrekking tot levering van materiaal

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- de koper: de persoon die materiaal bestelt bij Moolelo;
- het materiaal: teksten, beelden, boeken, oefeningen, etc. die zijn opgesteld door Moolelo en via de website www.moolelo.nl te bestellen zijn;
- de bestelling: de melding van de koper dat hij/zij het materiaal van Moolelo wil aanschaffen;
- de prijs: het bedrag waarvoor het materiaal te

koop wordt aangeboden.

8. Levering van het bestelde materiaal

Afhankelijk van de aard van het materiaal bestaat de levering door Moolelo uit:

- eenmalige toezending: koper ontvangt het materiaal in één keer, binnen twee weken na het plaatsen van de bestelling;
- periodieke toezending: koper ontvangt het materiaal in een aantal zendingen, startend binnen twee weken na het plaatsen van de bestelling;
- toezending vanaf een specifieke datum: het materiaal is beschikbaar vanaf een specifieke datum, vermeld in de bijbehorende beschrijving. De koper gaat door zijn/haar bestelling met deze datum akkoord en Moolelo levert het materiaal op – of indien van toepassing vanaf – de vermelde datum.

9. Betaling van het bestelde materiaal

De koper gaat door zijn/haar bestelling de verplichting aan de aangegeven prijs van het materiaal binnen 14 dagen na het plaatsen van de bestelling te betalen. Na levering van het materiaal – of, in geval van periodieke toezending, na het starten van de levering – is deze verplichting onherroepelijk, daar het materiaal digitaal is en dus niet door de koper aan Moolelo kan worden teruggegeven.

10. Gebruik van het materiaal

De koper verkrijgt met de bestelling het recht het materiaal voor zichzelf te gebruiken en zal dit niet door anderen laten gebruiken of dit aan anderen ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Moolelo. Met betrekking tot eigendomsrecht wordt verwezen naar artikel 20 van deze algemene voorwaarden.

Deel III: Maatwerkopdrachten

11. Definities met betrekking tot maatwerkopdrachten

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- het bureau (ook aangeduid met 'wij' en 'ons'): Moolelo;
- de opdrachtgever: de contractpartner van het bureau;
- de opdracht: iedere overeenkomst van het bureau tot het leveren van producten en diensten aan de opdrachtgever;
- de offerte: een (schriftelijke) aanbieding van door het bureau te leveren producten en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.

12. Totstandkoming opdrachten

De offerte van Moolelo is gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat ervoor in dat de voor opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. Een offerte van

Moolelo is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld. Wij beschrijven in de offerte of in de opdrachtbevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze; zo nodig worden leveringscondities vermeld.

De opdracht komt tot stand wanneer de opdrachtgever akkoord is gegaan met de offerte en vervolgens Moolelo de opdracht aanvaard heeft. Deze aanvaarding kan zowel blijken uit een getekende offerte als uit een schriftelijke bevestiging van het bureau.

13. Verplichtingen van het bureau

Wij zullen ons inspannen opdrachten voor levering van producten en diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig gespecificeerde eisen en goed vakmanschap. Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zal gedurende de uitvoering met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Indien wij bij de aanvaarding en de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomen die de voortgang van onze werkzaamheden of het resultaat van onze diensten negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen wij de opdrachtgever hiervan in kennis stellen. Wij zullen al het mogelijke doen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van het bureau geeft overschrijding van de levertijd geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de opdrachtgever geleden schade. Resultaten van toepassing en gebruik van door ons verrichte studies, verstrekte adviezen en geleverde producten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten onze directe invloedssfeer vallen. Wij kunnen derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten, tenzij door ons een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van het advies/de dienst/het product zoals blijkt uit de opdracht.

14. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij voor het verrichten van de opdracht nodig hebben tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met onze schriftelijke toestemming. Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in

beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe (markt-)omgeving, dienen onverwijld aan het bureau te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

Aanvullende verplichtingen in geval van persoonlijke begeleiding (coaching/counseling/therapie/training):

- Gesprekken vinden plaats op de Moseik 10, 5682 HJ te Best. Indien anders overeengekomen kunnen gesprekken ook op een andere locatie plaatsvinden. In dit geval worden gemaakte reiskosten doorberekend aan de opdrachtgever.
- Data worden in overleg vastgesteld.
- Een gesprek duurt een uur tot maximaal anderhalf uur.
- Wanneer een gesprek niet door kan gaan, wordt dit zo vroeg mogelijk gemeld aan Moolelo en wordt er – zo mogelijk – een andere afspraak gepland. Gesprekken die meer dan 48 uur van tevoren worden afgemeld, worden niet in rekening gebracht.
- Wanneer je later bent dan gepland, wordt dit telefonisch gemeld: 06- 51 69 77 05.
- De gesprekken zijn strikt vertrouwelijk. Alleen in zeer bijzondere situatie waarin de opdrachtgever of diens omgeving gevaar loopt, kan de geheimhouding verbroken worden. Dit wordt door Moolelo met een supervisor besproken en zo mogelijk ook met de opdrachtgever.
- Moolelo maakt in het kader van de eigen professionalisering gebruik van intervisie en supervisie. Hier worden anoniem cases uit de eigen praktijk besproken.

15. Aanpassing en beëindiging van opdrachten

Mochten zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.

Opdrachtgever en het bureau hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt.

In geval van voortijdige beëindiging zal, tenzij anders overeengekomen, een opzegtermijn van een maand worden aangehouden. Tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch wij kunnen in dat geval enige aanspraak of enig recht van welke aard dan ook claimen. Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities

toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen. Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

16. Tarieven en kosten

In tarieven van Moolelo en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn, tenzij anders overeengekomen, alle kosten zoals normale bureaustkosten en reis- en verblijfkosten inbegrepen. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van notities, rapporten, boeken en dergelijke (meer dan in de opdracht overeengekomen) worden afzonderlijk in rekening gebracht.

Voor producten zijn de geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing.

Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW, tenzij expliciet anders vermeld.

De kosten van derden die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's. Tussentijdse veranderingen die ons noodzaken tot tariefs- of prijsaanpassing worden maximaal eens per half jaar doorberekend.

17. Betaling

Diensten in het kader van maatwerkopdrachten worden, tenzij anders overeengekomen, door Moolelo op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andere regeling is afgesproken, zenden wij eenmaal per maand een (voorschot)factuur. In geval van producten wordt bij of na levering een factuur verzonden. Betaling van de eindfactuur strekt tot goedkeuring van beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien wij 14 dagen na vervaldatum geen betaling hebben ontvangen, is het bureau gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, is deze naast het als dan verschuldigde bedrag tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van deze kosten wordt bepaald op minimaal 15 procent van het verschuldigde bedrag.

DEEL V: Voorwaarden ongeacht de aard van de activiteiten

18. Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij of via Moolelo werkzaam is, verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van deelnemers/kopers/opdrachtgevers jegens derden. Ook binnen de organisatie van de opdrachtgever zullen wij vertrouwelijkheid

betrachten waar de aard van de opdracht hierom vraagt of redelijkerwijs doet vermoeden dat deze vertrouwelijkheid gewenst is. Wij zullen in het kader van het programma c.q. de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de deelnemer c.q. opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder onze instemming, aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en rapportages van het bureau.

[Zie ook de privacyverklaring van Moolelo.](#)

19. Aansprakelijkheid

Moolelo is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van een programma c.q. opdracht indien er sprake is van opzet en/of schuld van (de adviseur, trainer of therapeut/coach van)

Moolelo. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de desbetreffende opdracht c.q. de hoogte van de prijs van het geleverde product. Wij zijn niet aansprakelijk voor geleden gevolgschade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de deelnemer c.q. de opdrachtgever ons te vrijwaren.

20. Eigendom

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de geleverde dienst of het geleverde product, berust bij Moolelo.

Deelnemer/koper/opdrachtgever verkrijgt het recht op gebruik van dit eigendom voor zichzelf c.q. binnen het organisatieonderdeel waarop de opdracht betrekking heeft.

21. Garantie

Door ons afgegeven garanties met betrekking tot niet door ons ontwikkelde producten worden slechts gegeven, indien en voor zover de betreffende leverancier aan het bureau een garantie heeft afgegeven welke de eventueel veroorzaakte schade dekt.

22. Gedragsregels

Adviseurs, trainers, therapeuten en coaches die bij of via Moolelo werkzaam zijn, houden zich aan professionele gedragsregels. Deze gedragsregels zenden wij u op verzoek toe.

23. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten door Moolelo.

Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever (c.q. deelnemer of koper) gelden niet, tenzij deze door Moolelo schriftelijk zijn aanvaard.

24. Klachtenregeling

Zie het klachtenreglement, [beschikbaar op de website.](#)