Algemene voorwaarden

MelSoy Loopbaancoaching & Vertrouwenspersoon
Vanuit innerlijke kracht naar nieuwe stappen.

Versie: september 2026

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: MelSoy Loopbaancoaching & Vertrouwenspersoon, gevestigd te Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88619478.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met MelSoy.

Cliënt: de natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de diensten van MelSoy. Indien de opdrachtgever een organisatie is, kan de cliënt een medewerker, student of andere deelnemer zijn.

Coachee: de persoon die deelneemt aan een loopbaan-, studie- of persoonlijk ontwikkeltraject.

Vertrouwenspersoon: de externe vertrouwenspersoon die door een organisatie of instelling wordt ingeschakeld en die medewerkers of studenten ondersteunt bij situaties rondom ongewenst gedrag, sociale veiligheid en andere vertrouwelijke kwesties binnen de afgesproken rol.

Overeenkomst: iedere afspraak tussen MelSoy en opdrachtgever of cliënt over het leveren van diensten.

Diensten: onder meer loopbaancoaching, studiekeuzeadvies, persoonlijke ontwikkeling, vertrouwenspersoon en andere overeengekomen begeleiding of dienstverlening.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en diensten van MelSoy.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Voor iedere opdracht kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt. Deze worden bijvoorbeeld vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging, begeleidingsplan of per e-mail.
4. MelSoy is NOLOC-geregistreerd en gecertificeerd als Register Loopbaanprofessional (RL) en werkt binnen de voor haar beroepsuitoefening geldende professionele normen, waaronder de NOLOC-Gedragscode en de daarbij behorende klachtenregeling.

5. Wanneer specifieke wet- of regelgeving of de aard van een opdracht tot aanvullende afspraken leidt, hebben die afspraken voorrang voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 3 – Aanbod en tarieven

1. Op de website vermelde tarieven zijn informatief, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een gratis kennismakingsgesprek van 30 minuten is vrijblijvend en verplicht de cliënt niet tot het aangaan van een vervolgtraject.
3. Voor werkzaamheden waarvoor vooraf een offerte wordt uitgebracht, geldt de daarin vermelde geldigheidsduur. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, is de offerte 30 dagen geldig.
4. De tarieven voor organisaties worden vermeld exclusief btw, tenzij anders aangegeven.
5. Bij particuliere dienstverlening wordt duidelijk vermeld of btw van toepassing is en of een bedrag inclusief of exclusief btw wordt weergegeven.
6. Eventuele aanvullende kosten, zoals reiskosten buiten de regio, worden vooraf besproken.
7. Een eenmaal overeengekomen prijs kan niet eenzijdig worden gewijzigd voor reeds overeengekomen werkzaamheden.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever of cliënt het aanbod heeft aanvaard en MelSoy de opdracht heeft bevestigd.
2. De overeenkomst kan schriftelijk, per e-mail of op een andere aantoonbare wijze tot stand komen.
3. De inhoud van de opdracht wordt waar mogelijk vooraf duidelijk vastgelegd, inclusief doel, werkwijze, duur en financiële afspraken.
4. MelSoy kan een opdracht weigeren wanneer deze niet past binnen haar deskundigheid, professionele rol, beschikbare capaciteit of professionele verantwoordelijkheid.

Artikel 5 – Uitvoering van de dienstverlening

1. MelSoy voert de dienstverlening zorgvuldig en professioneel uit.
2. Coaching, begeleiding en advies zijn inspanningsverplichtingen. Er wordt geen garantie gegeven op een bepaald persoonlijk, studie- of loopbaanresultaat.
3. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, beslissingen en het opvolgen van adviezen.
4. De cliënt verstrekt de informatie die redelijkerwijs nodig is om de opdracht zorgvuldig uit te voeren.
5. MelSoy kan de uitvoering van een opdracht aanpassen wanneer dit vanuit professioneel oogpunt noodzakelijk of wenselijk is.

Artikel 6 – Afspraken, verplaatsen en annuleren

1. Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot 48 uur vóór de afgesproken starttijd.
2. Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur vóór de afspraak of bij niet verschijnen, kan het volledige afgesproken bedrag in rekening worden gebracht.
3. MelSoy kan in bijzondere omstandigheden besluiten de annuleringskosten geheel of gedeeltelijk niet in rekening te brengen.
4. Wanneer MelSoy een afspraak moet verplaatsen, wordt in overleg zo spoedig mogelijk een nieuw moment afgesproken.

Artikel 7 – Duur en beëindiging van een traject

1. De duur van een traject wordt vooraf besproken en waar mogelijk schriftelijk vastgelegd.
2. De cliënt heeft het recht een coaching- of begeleidingstraject te beëindigen.
3. Bij tussentijdse beëindiging worden reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten in rekening gebracht.
4. Wanneer een cliënt vooruit heeft betaald voor nog niet uitgevoerde werkzaamheden, wordt in overleg vastgesteld welk bedrag eventueel wordt terugbetaald, rekening houdend met de gemaakte kosten en de gemaakte afspraken.
5. MelSoy kan een traject beëindigen wanneer voortzetting naar haar professionele oordeel niet langer verantwoord of zinvol is. Dit wordt waar mogelijk vooraf met de cliënt besproken.

Artikel 8 – Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. MelSoy behandelt informatie die in het kader van de dienstverlening wordt ontvangen vertrouwelijk.
2. Persoonsgerichte informatie wordt niet zonder toestemming van de cliënt met derden gedeeld, tenzij een wettelijke verplichting of andere rechtsgeldige grondslag dit noodzakelijk maakt.
3. Bij coaching die door een werkgever of organisatie wordt betaald, blijft de inhoud van individuele gesprekken vertrouwelijk, tenzij vooraf andere afspraken zijn gemaakt en deze binnen de professionele en wettelijke kaders passen.
4. Bij de werkzaamheden als vertrouwenspersoon wordt gewerkt vanuit de daarvoor geldende professionele uitgangspunten en de afgesproken rol en opdracht.
5. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 9 – Privacy

1. MelSoy verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacywetgeving.
2. In de afzonderlijke Privacyverklaring wordt toegelicht welke persoonsgegevens worden verwerkt, waarom dit gebeurt, hoe gegevens worden beveiligd en welke rechten cliënten hebben.

3. De Privacyverklaring maakt onderdeel uit van de informatievoorziening van MelSoy en is via de website toegankelijk.

Artikel 10 – Gebruik van digitale middelen en AI

1. MelSoy kan digitale hulpmiddelen en, waar passend, AI-ondersteunde toepassingen gebruiken voor bijvoorbeeld administratie, planning, taalondersteuning, algemene informatieverwerking of andere ondersteunende werkzaamheden.
2. Vertrouwelijke en bijzondere persoonsgegevens worden niet zonder passende waarborgen ingevoerd in openbare of voor derden toegankelijke AI-systemen.
3. AI vervangt nooit het professionele oordeel, de verantwoordelijkheid of de persoonlijke begeleiding door MelSoy.
4. Wanneer een AI-toepassing rechtstreeks een wezenlijke invloed heeft op de dienstverlening aan een cliënt, wordt hiermee zorgvuldig en transparant omgegaan.

Artikel 11 – Intellectueel eigendom

1. Door MelSoy ontwikkelde materialen, werkvormen, teksten, oefeningen, rapportages en andere documenten blijven, voor zover wettelijk beschermd, eigendom van MelSoy.
2. Deze materialen mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt of commercieel gebruikt.
3. De cliënt mag verstrekte materialen voor eigen gebruik binnen het afgesproken traject gebruiken.

Artikel 12 – Betaling

1. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, kan MelSoy de cliënt schriftelijk in gebreke stellen en verdere dienstverlening opschorten totdat betaling heeft plaatsgevonden.
3. Bij betalingsachterstand kunnen wettelijke rente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht voor zover wettelijk toegestaan.
4. Bij grotere opdrachten kan vooraf een aanbetaling of betalingsregeling worden afgesproken.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. MelSoy voert haar werkzaamheden zorgvuldig en professioneel uit.
2. MelSoy is niet aansprakelijk voor resultaten die afhankelijk zijn van keuzes, beslissingen of handelen van de cliënt of opdrachtgever.
3. De cliënt blijft verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van door hem of haar verstrekte informatie.

4. Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid van MelSoy beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in rekening is gebracht, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
5. Deze beperking geldt niet wanneer een wettelijke regeling een beperking van aansprakelijkheid niet toestaat.

Artikel 14 – Overmacht

1. Wanneer MelSoy door omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer tijdelijk of blijvend niet aan haar verplichtingen kan voldoen, is sprake van overmacht.
2. Voorbeelden hiervan zijn onder meer ernstige ziekte, onvoorziene persoonlijke omstandigheden, storingen in digitale systemen, calamiteiten en andere omstandigheden die redelijkerwijs niet konden worden voorzien.
3. In geval van overmacht wordt in overleg gekeken naar een passende oplossing, zoals verplaatsing van een afspraak of aanpassing van de dienstverlening.

Artikel 15 – Klachten en geschillen

1. MelSoy vindt het belangrijk dat eventuele onvrede of klachten zo vroeg mogelijk bespreekbaar worden gemaakt.
2. Een cliënt of opdrachtgever wordt daarom gevraagd een klacht eerst rechtstreeks met MelSoy te bespreken.
3. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via info@melsoycoaching.nl.
4. MelSoy behandelt klachten zorgvuldig en vertrouwelijk en probeert samen met de betrokken persoon tot een passende oplossing te komen.
5. Als een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan – voor zover van toepassing – gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling van NOLOC.
6. De professionele dienstverlening van MelSoy valt mede binnen het kader van de NOLOC-Gedragscode.
7. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 – Herroepingsrecht voor consumenten

1. Wanneer sprake is van een overeenkomst op afstand tussen MelSoy en een consument, kan de consument onder de wettelijke voorwaarden gebruikmaken van het herroepingsrecht.
2. De wettelijke termijn en voorwaarden voor herroeping worden toegepast voor zover deze op de betreffende overeenkomst van toepassing zijn.
3. Wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt om met de dienstverlening te beginnen voordat de wettelijke herroepingstermijn is verstreken, wordt hiermee rekening gehouden overeenkomstig de wettelijke regels.
4. Wanneer de dienstverlening volledig is uitgevoerd onder de wettelijke voorwaarden die daarvoor gelden, kan het herroepingsrecht komen te vervallen.

Artikel 17 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. MelSoy kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer daar aanleiding toe bestaat.
2. De meest recente versie wordt via de website beschikbaar gesteld.
3. Voor reeds gesloten overeenkomsten gelden wijzigingen alleen wanneer dit wettelijk is toegestaan of schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 18 – Contactgegevens

MelSoy Loopbaancoaching & Vertrouwenspersoon
Rotterdam | Online of op locatie in overleg
KvK: 88619478
BTW-id: NL004649826B58
E-mail: info@melsoycoaching.nl

Telefoonnummer: +31624553430

NOLOC-geregistreerd en gecertificeerd Register Loopbaanprofessional (RL)

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor gebruik door MelSoy Loopbaancoaching & Vertrouwenspersoon en gelden vanaf september 2026.