



Dit document bestaat uit drie onderdelen:

- Algemene voorwaarden Magma Coaching.....pagina 1
- Algemene voorwaarden voor trainingen, cursussen en workshops.....pagina 4
- Klachtenreglement.....pagina 8

Algemene voorwaarden

Inleiding

Magma Coaching onderschrijft de beroepscode van de Academie voor Coaching en Counselling: <https://www.counselling.nl/ethische-code/>

Definities

In deze 'algemene voorwaarden' wordt verstaan onder:

- Magma Coaching (MC): het bureau dat in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze Algemene voorwaarden verwijst;
- De opdrachtgever: de contractpartner van MC;
- De opdracht: iedere overeenkomst van MC voor nu tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever;
- De offerte: een schriftelijke aanbieding van MC voor nu te leveren producten en diensten, met daarin een voorgesteld plan van aanpak, levertijd, prijs en andere condities;
- De opdrachtbevestiging: een schriftelijke bevestiging van de tussen partijen gemaakte afspraken, met daarin een omschrijving van de opdracht, levertijd, prijs en andere condities.

Toepasbaarheid

Deze 'Algemene voorwaarden' zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten door MC, met uitzondering van trainingen, cursussen en workshops die aangeboden worden voor individuele inschrijving of separaat als product worden aangeboden aan een opdrachtgever. Voor deze diensten gelden de Algemene Voorwaarden Trainingen, cursussen en Workshops. Door de opdrachtgever gehanteerde inkoopvoorwaarden gelden niet, tenzij deze door MC schriftelijk zijn aanvaard. De artikelen handelend over vertrouwelijkheid (10), aansprakelijkheid (11), eigendom (12), garantie (13) en geschillen en reclame (14), blijven gelden naar hun aard van toepassing na beëindiging van de opdracht.

Totstandkoming opdrachten

MC biedt de opdrachtgever een offerte aan die is gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat ervoor in dat alle informatie die nodig is voor de opzet en uitvoering van de opdracht is verstrekt. Een offerte van MC is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld. MC beschrijft in de offerte en in de opdracht-



bevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze. Zo nodig worden leveringscondities vermeld. De opdracht komt pas tot stand na aanvaarding door opdrachtgever en MC. Deze aanvaarding wordt vastgelegd in een schriftelijke opdrachtbevestiging door MC of door het ondertekenen van de offerte door de opdrachtgever.

Verplichtingen van Magma Coaching

MC zal zich inspannen opdrachten voor levering van producten en diensten naar beste inzicht en vermogen en naar de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. MC zal de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Tijdens de uitvoering zal met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Als het voor de uitvoering van de opdracht nodig is voor MC om hierbij derden te betrekken, dan zal de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Als bij de aanvaarding of bij de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden blijken die de voortgang van de werkzaamheden of het resultaat van de diensten negatief (kunnen) beïnvloeden, dan zal MC de opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. MC zal al het mogelijke doen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door eigen inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wordt verkregen en de medewerking die wordt verleend. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van MC geeft overschrijding van de planning 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 MC verrichte studies, verstrekte adviezen en geleverde producten zijn afhankelijk van veel factoren die buiten de invloedssfeer van MC vallen. MC kan dan ook geen garanties met betrekking tot de resultaten geven, tenzij door MC een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van het advies/de dienst/het product, zoals blijkt uit de opdracht.

Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie, documenten en gegevens die voor het verrichten van de opdracht nodig zijn, op tijd in bezit van MC komen. Ook moet MC kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van bij de werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, tenzij MC daarvan op de hoogte is gebracht en instemt met het inzetten van derden. Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe (markt)omgeving, moeten direct aan MC worden gemeld, zodat daarmee bij de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

Aanpassing en beëindiging opdrachten

Als er 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 goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.

Als één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen dan in overleg tot een redelijke oplossing proberen te komen. Opdrachtgever en MC hebben beiden het recht om van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, als 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 MC 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 schriftelijk worden vastgelegd en overeengekomen.

Als één van beide partijen in staat van faillissement raakt, surséance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

Tarieven en kosten

In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten inbegrepen zoals normale bureaunkosten en reis- en verblijfkosten, tenzij anders overeengekomen.

De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van notities, rapporten, boeken en dergelijke (meer dan in opdracht overeengekomen) worden afzonderlijk in rekening gebracht. Voor geleverde producten en diensten zijn de geoffreerde prijzen van toepassing. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW. De kosten van derden die door MC ten behoeve van de opdracht worden gemaakt, worden aan de opdrachtgever doorberekend tegen overlegging van nota's.

Betaling

De door MC geleverde diensten worden, tenzij anders overeengekomen, op basis van werkelijk bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij anders is afgesproken, stuurt MC eenmaal per maand een factuur. In geval van producten kan bij of na levering een factuur verstuurd. De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum. Als na het verstrijken van de betalingstermijn van 30 dagen geen betaling is ontvangen, is MC gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Betaling van de eindfactuur strekt tot goedkeuring van beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever. Als de opdrachtgever ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, is deze naast het dan al verschuldigde bedrag, ook gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van deze kosten wordt bepaald op minimaal 15 procent van het verschuldigde bedrag.

Vertrouwelijkheid

MC is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever jegens derden. In het kader van de opdracht zal MC voor nu alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal, zonder instemming van MC, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van MC. Ervaring en kennis van zaken die MC gedurende uitvoering van de opdracht opdoet vallen niet onder de verplichting tot geheimhouding.

Aansprakelijkheid

MC is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht als er sprake is van opzet en/of grove schuld door MC. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht c.q. de hoogte van de prijs van het geleverde product. MC is niet aansprakelijk voor indirecte schades, geleden gevolgschade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever MC te vrijwaren.



Eigendom

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot geleverde diensten of producten berust bij MC. Opdrachtgever krijgt het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft. De opdrachtgever wordt slechts onder opschortende voorwaarde van volledige betaling van de overeengekomen prijs eigenaar van door MC geleverde producten.

Garantie

Door MC afgegeven garanties met betrekking tot niet door MC ontwikkelde producten of diensten worden slechts gegeven, als en voor zover de betreffende leverancier aan MC een garantie heeft afgegeven die de eventueel veroorzaakte schade dekt.

Geschillen en reclames

Overeenkomsten tussen opdrachtgever en MC worden beheerst door het Nederlands recht. Als er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil ontstaat tussen de opdrachtgever en Tijd voor nu, dan zullen partijen proberen dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. Een geschil is aanwezig als een van de partijen dit aan de wederpartij laat weten, waarbij duidelijk moet worden gemaakt wat naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is. Als het geschil niet wordt opgelost, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Bij geconstateerde afwijkingen van geleverde producten zal de opdrachtgever binnen 14 dagen nadat deze het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk reclameren bij MC. Reclameren geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Algemene voorwaarden voor trainingen, cursussen en workshops

Inleiding

Magma Coaching onderschrijft de beroepscode van de Academie voor Coaching en Counselling: <https://www.counselling.nl/ethische-code/>

Definities

In deze 'algemene voorwaarden' wordt verstaan onder:

- Aanmelder: degene die zichzelf dan wel een ander aanmeldt voor een training bij Magma Coaching.
- Cursusgeld: trainingsgeld en/of examenkosten.
- Deelnemer: degene die is aangemeld voor een training bij Magma Coaching en/of aan een training bij Magma Coaching deelneemt.
- Examen: een door of vanwege Magma Coaching of door een derde af te nemen examen volgend op een training.



- Magma Coaching (MC): de organisatie die de training verzorgt en/of (onder licentie) het examen organiseert, het bureau dat in haar overeenkomst met de aanmelder naar deze Algemene voorwaarden verwijst.
- Overeenkomst: een (schriftelijke) overeenkomst tussen MC aanmelder waarbij MC zich verplicht aan aanmelder een of meer training(en) te leveren tegen betaling door aanmelder van de daarvoor geldende vergoeding.
- Training: een samenhangend geheel van georganiseerde didactische activiteiten vevat in trainingsmateriaal en/of scholing. Dit kan ook een cursus, workshop of modulaire opleiding zijn.

Toepasbaarheid

Deze 'Algemene voorwaarden' zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van trainingen aan een aanmelder, en gelden ook voor de deelnemers aan een training van MC. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen in onderling overleg en na instemming door MC.

Aanmelding voor deelname aan of bestelling van een training

- De aanmelding voor deelname aan een training of bestelling van een training kan zowel schriftelijk als telefonisch. Het in behandeling nemen van een aanmelding of bestelling door MC is altijd vrijblijvend en onder voorbehoud. MC kan een aanmelding of bestelling om haar moverende redenen afwijzen.
- Iedere aanmelding/bestelling wordt bevestigd met een door MC nu te versturen opdrachtbevestiging. In deze opdrachtbevestiging worden de naam van de training, het aantal deelnemers, de overeengekomen tarieven en de plaats en het tijdstip van de training vermeld. De door MC verstrekte trainingsgegevens gelden onder voorbehoud.
- Op deze opdrachtbevestiging zijn deze voorwaarden van toepassing.
- Op basis van de opdrachtbevestiging is de aanmelder het aan de training verbonden bedrag aan MC verschuldigd.
- Bij open inschrijving geldt een bedenktijd van 14 dagen na aanmelding. Als de aanmelding voor een training binnen 14 dagen voor aanvang van training plaatsvindt, is deze bindend.

Inhoud en uitvoering van de training

- De inhoud van trainingen stemt overeen met de in de opdrachtbevestiging weergegeven hoofdlijnen. MC zal wijzigingen aanbrengen in de inhoud van de training als ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, met dien verstande dat de in de opdrachtbevestiging weergegeven hoofdlijnen daardoor niet zullen worden verlaten.
- MC stelt het voor de training benodigde lesmateriaal ter beschikking aan de deelnemer, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
- Als tijdens de training blijkt dat de aanmelder/deelnemer behoefte heeft aan uitbreiding van de dienstverlening zal deze uitbreiding en de daaraan verbonden kosten separaat aan de aanmelder worden geoffreerd en/of bevestigd.
- MC zal zich inspannen de training naar beste inzicht en vermogen en naar de eisen van goed vakmanschap uit te voeren.
- Tijdens de training zal met de aanmelder/deelnemer overleg plaatsvinden over het verloop van de training en waar nodig en mogelijk zal dit leiden tot verbeteringen.



- Als het voor de uitvoering van de training nodig is voor MC om hierbij derden te betrekken, dan zal de aanmelder/deelnemer hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

Verplichtingen aanmelder bij in company training

- Voor het ontwikkelen en uitvoeren van in company trainingen is het resultaat afhankelijk van de kwaliteit van de informatie die van de aanmelder wordt verkregen, van de medewerking die aan de uitvoering van de training wordt verleend en van de beschikbaarheid en actieve deelname van de deelnemers op de tijden waarop de training plaatsvindt. De aanmelder is in die zin mede verantwoordelijk voor de kwaliteit en de resultaten van de opleiding.
- De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie, documenten en gegevens die nodig zijn voor het ontwikkelen en uitvoeren van de training op tijd in bezit van MC komen.

Annulering en opschorten van trainingen

- MC is te allen tijde gerechtigd de trainingsdatum te wijzigen of de training te annuleren. MC zal de aanmelder daarvan op zo kort mogelijke termijn op de hoogte brengen. MC zal voor zover mogelijk een nieuwe training aanbieden. Als dat niet mogelijk is of de aanmelder en/of deelnemer daaraan de voorkeur geeft, zullen de reeds betaalde bedragen door MC aan de aanmelder worden geretourneerd.
- Annulering van de overeenkomst c.q. intrekking van de aanmelding door aanmelder/deelnemer is alleen mogelijk met inachtneming van onderstaande bepalingen
- Annulering dient altijd schriftelijk te geschieden;
- Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de training is geen cursusgeld verschuldigd;
- Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang van de training is 50% van het cursusgeld verschuldigd;
- Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de training is de aanmelder het volledige cursusgeld verschuldigd;
- Bij verhindering van deelname van een deelnemer, om welke reden dan ook, heeft de aanmelder het recht een plaatsvervanger te sturen, mits deze persoon voldoet aan de eventueel geldende voorwaarden voor toelating.
- Bij wangedrag door de deelnemer is MC gerechtigd de deelnemer de toegang tot de training te ontzeggen, zonder dat er restitutie van het cursusgeld is verschuldigd.

Betalingscondities

- MC stuurt de aanmelder een factuur voor de te volgen training zoals overeengekomen.
- Deze factuur dient betaald te zijn voor de aanvang of levering van de training en op de op de factuur aangegeven bankrekening MC te zijn bijgeschreven, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Als niet tijdig is betaald, is MC gerechtigd haar verplichting tot nakoming op te schorten, de aanmelder/ deelnemer niet tot de training toe te laten, de ontbinding van de overeenkomst in te roepen en vergoeding van alle door MC gemaakte kosten en gederfde winst te vorderen.



- Onverminderd het bepaalde hierboven geldt voor de door MC verzonden facturen een betalingstermijn van maximaal 30 dagen.
- Is aanmelder in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen de kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte volledig voor rekening van de aanmelder. Indien de aanmelder in gebreke blijft in de tijdige voldoening van het cursusgeld, dan verbeurt hij in ieder geval een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag e.a. met een minimum van € 75,00. De aanmelder is over de gemaakte incassokosten de wettelijke handelsrente verschuldigd.
- Als MC hogere kosten heeft gemaakt, bijvoorbeeld omdat aanmelder/deelnemer verzoekt om extra trainingsmaterialen, dan komen deze extra kosten voor vergoeding in aanmerking. MC zal hierover voorafgaand aan het aangaan van deze kosten overleg plegen.
- Als de deelnemer niet of niet volledig gebruik maakt van het recht tot bijwoning van de lessen die deel uitmaken van de training waarvoor hij staat ingeschreven, ongeacht door welke oorzaak, dan is er geen recht tot restitutie van het cursusgeld of een deel hiervan.

Intellectueel eigendom en geheimhouding

- MC is te allen tijde enig rechthebbende ten aanzien van rechten van intellectueel eigendom op de aan de aanmelder en/of deelnemer ter beschikking gestelde zaken, materialen en (elektronische) informatie, tenzij MC schriftelijk uitdrukkelijk anders aangeeft.
- De aanmelder en/of deelnemer verkrijgt uitsluitend een niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van de in de opdrachtbevestiging aangegeven training(en).
- De aanmelder en/of deelnemer zal de genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie niet verveelvoudigen of kenbaar maken aan derden.
- Het is de aanmelder en/of de deelnemer in geen geval toegestaan om enige wijziging aan te brengen in de in lid 1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie, de beveiliging daarvan of de daarbij behorende aanduidingen omtrent rechten van intellectuele eigendom.
- De aanmelder en/of deelnemer is te allen tijde gehouden de (inhoud van de) genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie geheim te houden en deze slechts te gebruiken voor het doel waarvoor ter zake aan hen een gebruiksrecht is verleend.

Non-concurrentie

Het is aanmelder en/of afnemer niet toegestaan op basis van de door MC voor nu verzorgde training, ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf ofwel in samenwerking met derden een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van MC.

Aansprakelijkheid

- Als MC, door welke omstandigheden dan ook, een (dag)deel van een training niet kan laten doorgaan, zal MC in overleg met de aanmelder of deelnemer(s) dit onderdeel op een later tijdstip alsnog laten doorgaan.



- MC is op geen enkele wijze aansprakelijk voor kosten en/of schade voortvloeiende uit het annuleren van een training en/of het niet doorgaan van een trainingsdeel of trainingsdag(-deel).
- MC is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan bij of aan de aanmelder en/of de deelnemer door of samenhangende dan wel op grond van de inhoud van het door MC verstrekte lesmateriaal c.q. de door MC gegeven lessen, adviezen en/of instructies. Het gebruik door aanmelder/deelnemer van het lesmateriaal, het toepassen van gegeven instructies en verstrekte adviezen door de aanmelder/deelnemer geschiedt geheel voor eigen rekening en risico.

Vertrouwelijkheid

MC is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van aanmelder en deelnemer jegens derden. In het kader van de training zal MC nu alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de aanmelder en deelnemer.

Klachtenreglement

Inleiding

Magma Coaching onderschrijft de beroepscode van de Academie voor Coaching en Counselling: <https://www.counselling.nl/ethische-code/>

Als wordt gesproken over opdrachtgever omvat dit ook individuele deelnemers aan trainingen, workshops, cursussen of coachingstrajecten uitgevoerd door Magma Coaching.

Procedure bij klachten

- Als een opdrachtgever gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren kan deze een 'melding' van ongenoegen doen bij Magma Coaching. Magma Coaching zal zich inspannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst in onderling overleg op te lossen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- Als opdrachtgever en Magma Coaching onderling niet tot een oplossing komen die naar beider tevredenheid is, dan meldt de opdrachtgever dit binnen 2 weken na afhandeling van de melding, ditmaal als schriftelijke klacht bij Magma Coaching. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- Magma Coaching zal de klacht in behandeling nemen, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de Opdrachtgever. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - ✓ naam, het adres van de indiener;
 - ✓ de dagtekening;
 - ✓ een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - ✓ de periode waarin de klacht is ontstaan.
- De klacht of melding kan worden verzonden naar Magma Coaching, Dissel 126, 3401EK IJsselstein.



- Magma Coaching neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling, en adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.
- Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- Magma Coaching heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.
- Magma Coaching draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de indiener. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- Wordt de klacht niet naar tevredenheid van opdrachtgever opgelost, dan heeft deze het recht om een onafhankelijke gecertificeerde mediator aan te stellen.
- De behandeling van de klacht geschiedt dan samen met de mediator, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De mediation vindt plaats binnen 4 weken na indienen van de klacht. De mediator kan wegens bijzondere omstandigheden de behandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten. De uitkomsten van de mediation zijn voor beide partijen bindend.
- De kosten voor de mediation worden gedragen door Magma Coaching, mits zij proportioneel zijn ten opzichte van de klacht en de eventueel geleden schade door partijen. Indien Magma Coaching meent dat dit niet het geval is zal de mediation ook de verrekening van de kosten omvatten.
- De klacht en de wijze van afhandeling wordt door Magma Coaching geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.