

## Alm. vejledning og forretningsbetingelser ©

Translate: [www.translate.com](http://www.translate.com) / [www.translate.google.com](http://www.translate.google.com) / [www.bing.com/translator](http://www.bing.com/translator) / [www.erhvervscoach.com/dok/ConfirEng.pdf](http://www.erhvervscoach.com/dok/ConfirEng.pdf)

### Synonymer

Kunde: Rekvirent, booker, afbooker, bestiller, afbestiller, tilmeldt, deltager, kursist, coachee, mentee, klient, bruger, pårørende, barn, hverve, myndig o.l.  
EC: Ejer, indehaver, underlagte firmaer, hjemmesider, aktiviteter, ydelser, tilbud, initiativer o.l.  
Konsulent: EC, facilitator, moderator, underviser, træner, mentor, coach, (alkohol)behandler, (psyko-, relationel-, par- og familie-)terapeut o.l.  
Ordre: Tilsagn, aftale, bekræftelse, ordrebekræftelse, booking, bestilling, køb, betaling, overførsel til konto, advis/mail/ kvittering for overførsel til konto o.l.  
Proces: Konsultation, møde, coaching, mentoring, terapi, behandling, forløb, kursus, seminar, workshop, procesarbejde, arbejde, opgave, jobs o.l.  
Klippekort: Bestilt / betalt eller forudbestilt / forudbetalt arbejde herunder møde(r) og forløb inkl. pakker og samlede eller kombinerede ydelser o.l.

### Betingelser

Nedenfor **betingelser** inkl. uddybning, der omfatter alle EC's engagementer og ydelser. Evt. **undtagelser** og særlige forhold fremgår af produktbeskrivelse(r), hjemmeside(r), bekræftelse(r) eller særskilt(e) skriftlig(e) aftale(r). Betingelserne accepteres ved første ordre og forud enhver deltagelse af alle parter. Betingelserne skal sikre en god proces og en klar ramme. Det er vigtigt at rammen er tydelig for at sikre at kunden og EC kan fokusere på selve processen, da det ellers kan blive de få der gør det svært for de mange. **Proceduren** er enkel og omfatter kun fire elementer - booking, registrering, betaling og møde. Denne informationen er baseret på de mange spørgsmål, som kunder gennem tiden har stillet. Yderligere spørgsmål besvares telefonisk inden ordre. EC ser frem til et godt samarbejde omkring dine/ jeres mål. Mundtlig/ personlig/ telefonisk **kommunikation** udbedes. Aftaler er herved øjeblikkeligt og gensidigt bekræftede samt bindende. Kunden er selv ansvarlig for at notere sig sine aftaler. Der sendes ikke remindere. Arbejdssproget er dansk og engelsk, men kan understøttes på tysk, fransk og øresund'sk.

**Booking** kan kun ske personligt pr. telefon eller på møderne. Der bookes efter først-til-mølle princippet og i.f.t. EC's kalender. Der kan ikke garanteres tider i bestemte intervaller, på bestemte tidspunkter eller på bestemte (uge)dage. Kunden skal løbende orientere sig om ferie- og lukkeplaner m.v. Den der booker (inkl. tredjemand = bemyndigede) hæfter for aftalen og der kan gøres regres mod alle deltagere/ parter. Første booking kan bekræftes pr. email af EC med resumé af betingelserne eller henvisning til hjemmeside(r) og dette dokument (der altid er gældende). Den mundtlige aftale og betingelserne er dog straks gældende, en evt. skriftlig bekræftelse er blot serviceinfo og kunden er selv ansvarlig for skriftlig bekræftelse, hvis sådan ønskes. Der kan ikke præbookes. Forespurgte og tilbudte tider holdes ikke åbne og skal altid bekræftes af EC. Mødeaftaler er gældende køb for kunden straks de er booket og for EC når forespurgte oplysninger for alle deltagere er modtaget korrekt inden deadline for afbud og der rettidigt ved forudbetaling er modtaget betaling samt gyldig kvittering pr. email - ellers forbeholder EC sig ret til at ændre/ aflyse for kundens regning. Betaling/ overførsel til konto/ advis sidestilles med køb. EC tjekker og dobbelt tjekker altid aftaler med kunden, der laves således aldrig fejl fra EC's side - procedure over hukommelse. Der bookes kun et møde ad gangen. Ønsker kunden at booke flere møder ad gangen, betragtes aftalerne som faste og endeligt gældende for kunden, men EC forbeholder sig ret til aflyse/ ændre. Ved evt. ophør er kunden selv ansvarlig for at afbestille alle aftaler rettidigt. Inden deadline for afbud, skal der være afgivet en række oplysninger\* for alle **deltagere** (registrering) pr. elektronisk registreringsformular (alternativt pr. email ved evt. tekniske udfordringer med formularen), hvoraf links og kort resumé af betingelserne også fremgår - herved accepteres aftale og betingelser igen, aktivt og skriftligt. Disse data er herefter EC's ejendom og behandles på samme sikkerhedsniveau som alm. email. Det er kundens ansvar at holde EC opdateret ved ændringer i/ relevante tilføjelser til de meddelte oplysninger. Deltagere som **spædbørn** og ikke myndige personer, modtages som ovenfor og kun efter sær aftale. Hvis EC skønner at deres fortsatte deltagelse ikke er opportun, skal det øjeblikkeligt efterkommes og har dette evt. økonomisk konsekvens, er det som udgangspunkt for kundens regning. Uledsagede umyndige personer og børn under 18 år, modtages ligeledes kun med samtykkeerklæring fra forældre/ hverve. Ledsager/ de pågældende myndige hæfter fuldt ud for de ikke myndige samt deres adfærd og evt. skader/ reaktioner m.v. Ved forløb med partnere m.v. kan blot en af parterne efter aftale deltage på et eller flere af de følgende møder. Denne deltager betaler selv eller der kan frit modregnes i evt. klippekort (se nederst) eller foretages opkrævning/ regres mod partneren. Det forudsættes, at alle parter har godkendt dette og accepteret at etik og fortrolighed internt ikke kan omfatte en enkelt deltager, men at fortroligheden for parret stadig gælder udadtil. Konsulenten er således ikke ansvarlig for tilbageholdelse eller formidling af viden og information mellem parterne. For privatpersoner skal der som ovenfor \*oplyses: Fulde navn, alder, nationalitet, arbejdssprog, adresse, tlf., mob. og email + andre for processen relevante oplysninger (personfølsomme oplysninger bedes af hensyn til persondataloven afgivet mundtligt og ellers dette er på eget ansvar). Ved aftalt betaling via **firma**/ fakturering, skal der yderligere oplyses: Firmanavn, cvr.nr., adresse, web, tlf., navn samt kontakinfo for reference/ godkender/ fakturamodtager/ betaler. Det forudsættes at dem der rekvirerer/ bestiller/ booker samt angives som reference m.v. har prokura ellers hæftes der personligt solidarisk.

**Afbud/ ændring**, skal ske pr. telefon (eller email hvis der fx ikke kan opnås kontakt pr. tlf.). Telefonsvare og sms hverken anerkendes eller aflyttes/ læses. For aktuelle **deadlines, arbejdsdage, kontor- og telefontid** henvises der til hjemmeside(er). Deadline for afbud/ ændring ved en-til-en møder og møder med partnere, er (hvis ikke andet er specificeret) senest kl. 0900 to EC-arbejdsdage før mødeaftale. Deadline for afbud/ ændring ved opgaver/ konsulentarbejde/ workshops/ kurser/ grupper o.l. er (hvis ikke andet er specificeret) senest kl. 0900 tres kalenderdage før aftale/ arbejdets påbegyndelse (inkl. forberedelse). Kontortid er (hvis ikke andet er specificeret) EC-arbejdsdage kl. 0830-1600 og telefonisk træffetid er (hvis ikke andet er specificeret) EC-arbejdsdage kl. 1100-1200. For arbejdsdage gælder, at der almindeligvis er lukket i weekends og under ferie samt på danske fri- og helligdage inkl. dagen(e) mellem disse og evt. weekends eller andre fridage. Eksempelvis Jul (23+24+25+26+27/12), Nytår (30+31/12+1/1), Påske, Pinse, Grundlovsdag, Første maj, Kr. Himmelfart (tors- og fredag). I tilfælde af **akutte** symptomer, sygdom eller krise udenfor alm. arbejdstid, skal læge, lægevagt, hospital, skadestue, psykiatrisk skadestue, social døgnvagt, politi og diverse rådgivninger (inkl. Livslinjen eller Giftlinjen som vanligt kontaktes. **For sent afbud** kan bekræftes af EC pr. email inkl. opkrævning/ modregning i evt. klippekort o.l. Ring hvis bekræftelsen ikke modtages - men da pengegæld er bringegæld skal der betales uopfordret og uopholdent. Den der afbooker (inkl.

tredjemand = bemyndigede) hæfter for afbudet og der kan gøres regres mod alle deltagere/ parter. Udeblivelse (= no show og forsinkelser udenfor aftale på over 15 min.), afbud eller ændring (= afbud + booking af ny tid, uanset hvornår den nye tid bookes til) senere end deadline betales/ afregnes til fuld pris, uanset konsekvens og årsag inkl. fx praktik, teknologi, kontakt, dødsfald, ulykker, sygdom og smittefare - ved forstyrrende sygdom og **smitterisiko** er kunden forpligtet til at melde afbud for egen regning i henhold til afbudsreglerne. Oplys derfor ikke årsag til afbud, med mindre det er relevant for din personlige proces. Ved fx sygdom eller barn-syg, kan tiden dog efter aftale fås pr. telefon/skype, hvis kunden i øvrigt er kontaktfuld nok. Afbud/ ændring anerkendes for modtaget samt håndteres på førstkommande arbejdsdag for EC og i alm. kontortid for EC - modtages et ønsket svar/ kvittering ikke, så ring for vished om hvornår afbud er modtaget. Afbudsmuligheden er ikke lovpligtig, men en service. Der søges stabile kunder, da ændringer altid er kostbare samt forstyrrende for processen inkl. alle parter og tredje mand. EC vælger til enhver tid selv sine kunder og forbeholder sig ret til at afvise eller at afbryde en proces med fx ustabile kunder eller på grund af chikane og andre årsager for kundens regning, hvor EC fx skønner at det ikke er etisk, opportunt eller umiddelbart muligt at optimere/ tale kunden tilrette. Det kan begrundes, når EC ønsker det. Hvis en kunde heraf eller af anden grund henvises til en anden konsulent, er dette uden ansvar for EC.

Et **møde** på en (konsultations-)time er berammet til 50 minutter inkl. tid til det praktiske inkl. ny booking. Halvanden time er berammet til 80 minutter. Bookes der fx to (konsultations-)timer, er der tale om 2 x 50 minutter. Og så fremdeles. Der forbeholdes ret til pauser af praktiske og processuelle årsager. Ekstra tid kan tilkøbes/ afregnes pr. påbegyndte halve time. Der **afregnes** for den bestilte samt benyttede tid. Kunden er selv ansvarlig, hvis kunden, går over tiden. Med mindre andet skriftligt er aftalt, dækker **honoraret** ikke kommunikation, ekspedition, administration og arbejde forud, mellem eller efter proces. Der er lukket for alm. ekspedition udenfor alm. kontortid. Kunder modtages ikke (hverken på lokaliteten, i venteværelset eller på kontoret) udenfor aftale. Der er ikke åbent før/ efter den aftalte tid og almindelige tidsforskydninger må påregnes og accepteres. Får EC forfald kan EC vælge fx at tilbyde tiden pr. telefon/skype eller et nyt mødetidspunkt. **Kontoret** er dyre-, spise-, drikke-, røg- (inkl. e-produkter), overtøjs- og skofrit området. Ved spild- og tingskade erstattes hele genstanden straks til nypris. Færd, færdsel og garderobe m.v. er på eget ansvar. Kunden skal her som ved proces, i enhver henseende selv dække eller lade sig dække af egen forsikring. Stemmemføring skal ske i alm. leje. Der bedes ligeledes tages hensyn til parfumeallergi.

**Prisen** kan variere i forhold til fx privat, erhverv, virksomhedsstørrelse, deltagerantal, ydelser, dage, deadlines og tider samt om der er lukket, om det er akut eller det kræver særlig prioritering/ organisering for EC. Priser er i DKK iflg. hjemmeside, med mindre andet skriftligt er aftalt. Der tages på hjemmeside som i tilbud og bekræftelser m.v., forbehold for regne-, stave-, slå- og trykfejl. Personprofiler, coaching, kurser og konsulentvirksomhed o.l. pålægges moms. EC arbejder også psykologisk (individuelt som relationelt) og er momsfrataget og lønsumsregistreret ved psykoterapi inkl. diagnose (afklaring/ kortlægning/ udredning), forebyggelse og behandling. Priser for terapi opgives inkl. lønsumsafgift. Livsstilsterapi som fx stress- og drømmearbejde er skattemæssigt betragtet som coaching og pålægges moms. Med mindre at kunden udbeder sig/ oplyser andet, opgives priserne for private og ekskl. moms, som ved terapi. Da prisen til private som standard er indrømmet en rabat, er prisen ved erhverv højere. Viser der sig ændringer i disse eller de kliniske forhold, forbeholder EC sig ret til at modregne/ opkræve/ efterfakturere. EC **diagnosticere** (herefter D) ikke i klinisk forstand. Det er kun læger inkl. psykiatere, der klinisk kan D, men i.f.t. terapeutisk arbejde er EC skattemæssigt forpligtet til en (regnskabsmæssig) D. D baseres på kundens udtagelser samt den løbende fænomenologiske procesafklaring (gestalt) af de personlige psykologiske dynamikker/ dysfunktioner/ anomalier, der viser sig undervejs eller til slut i processen (afklaring og indsigt tager tid og er ifølge forandringens paradoks en vigtig del/ selve behandlingen) - dels i forbindelse med det kunden selv viser og dels i forhold til det der vises i forhold til den part/ gæst som kunden medbringer. Det er således ikke relationen der er i behandling, men individet. Relationen og processen er blot scenen for anomalien og D. Nogle kunder kommer med forudstillede eller selvstillede D og/eller tydelige symptomer, som der arbejdes efter. Andre kommer med diffuse symptomer, der ikke eller siden tydeliggøres (da afbrydes processen). D, behandling og forebyggelse er således en individuel, løbende og fænomenologisk proces, der foregår i interaktion med hinanden, hvor det undervejs eller slutteligt kan være svært at isolere et problem og at sige hvad det var der virkede eller ikke. Metoden er samtalebaseret og dialogisk.

Kunden er forud velkommen til at ringe gratis i op til 10 min. og præsentere sit problem og stille et spørgsmål, for få et gensidigt uforpligtende **tilbud** uden beregning. Større tilbud inkl. løsningsforslag udarbejdes mod honorar. Det gælder også, hvis der skal udarbejdes oplæg til tredjemand som fx en rekvirent/ betaler. Mennesker er forskellige og behøver forskellige former for behandling. Nogle gange flere og nogle gange flere forskellige behandlinger, inden det virker/ den rette behandling findes af kunden. Tilbud, informationer m.v. er således ikke en anbefaling, men en mulighed og valget er altid kundens. Kunden er selv ansvarlig for hvad der på ethvert tidspunkt under hele processen høres, tolkes og besluttes. Proces kan ikke erstatte eller tilsidesætte lægelige vurdering, D, anbefaling og behandling.

De **emailadresser** der under booking og henvendelser skrives fra/ oplyses, betragtes som godkendt til kommerciel og privat kommunikation. Ved forespørgsel/ booking tilmeldes de oplyste/ anvendte emailadresser til **nyhedsbrev**/ blog o.l. Nyhedsbreve/ blog kan afmeldes ved at sende en mail med teksten 'Afmeld nyhedsbrev/ blog' i emnefeltet. Denne information er forud givet på hjemmeside, blog og i bekræftelse i.h.t. Forbrugerombudsmanden. EC er ikke ansvarlig for **downloads**, filoverførsler, elektronisk korrespondance, tests, udveksling af tests, dokumenter o.l. Kunden kan i øvrigt sende **mails**, men EC er ikke forpligtet til at læse eller besvare dem og de behandles/ arkiveres som alm. email-korrespondance og EC's ejendom. EC kan dog af fx praktiske, etiske og andre årsager skønne at det desuagtet er nødvendigt. Det er da helt for kundens regning og risiko. EC har som udgangspunkt ikke ønske om/ ansvar for at kontakte/ holde kontakt med kunden og kunden skal selv tage ansvar for og drive sin proces i enhver henseende inkl. booking som evt. afbooking. Der kan dog opstå tilfælde, hvor EC finder anledning til at kontakte kunden. I de tilfælde forudsættes det, at de anvendte/ oplyste kontaktinfo er godkendt til dette formål.

Ved **fakturering** sendes faktura pr. email (ikke post) og af administrative hensyn sker faktureringen typisk som forudfakturering og -betaling. Ved terapi arbejdes der typiske efter åben regning og løbende kontant betaling i lige

penge ved starten af mødet - forudbetaling til konto kun efter aftale (se klippekort). Beløb på DKK 10.000 og derover samt **betaling** for coaching, konsulentydelse, klip/ klippekort (se nederst) og alkoholbehandling inkl. kombinerede ydelser og ydelser inkl. forudbestillinger og underleverancer er forud til konto. Betaling pr. konto, er på den anviste/ aftalte frist og senest en dag inden deadline for afbud - købet er således gældende ved betaling, men aftalen kan rykkes i henhold til deadlines. Ved betaling pr. konto skal, bankadvis samtidig straks emailes til EC. Kvittering for kontantbetaling kan kun udskrives og udleveres ved betalingen på selve mødet og eftersendes ikke. Alt arbejde og øvrigt administrativt arbejde udføres kun efter EC's eget ønske og mod honorar. **Materialer**, freebies, test, artikler, ebøger m.v. er på eget ansvar/ risiko og kan ikke ombyttes til penge, videresælges, overdrages, returneres, tilbagekøbes eller fortrydes. Der er **tillæg** for overførsler under kr. 2500, overførsler udenfor aftale, check, møder udenfor alm. arbejdssted/ -tid, transport, transporttid, supplerende materialer inkl. profiler/ test samt evt. omkostninger ved telefoni, skype o.l.

Ved manglende betaling/ forudsætninger/ efterlevelse af EC's betingelser, ramme og anvisning samt anden væsentlig **misligholdelse**, kan EC afbryde processen for kundens regning (ditto ved klippekort). Herefter fremsendes der opkrævning/ foretages der modregning. Udebliver eller misligholdes betalingen, overgår sagen til eksternt rykker- og inkassofirma, der sender sagen til retslig inkasso. Inkassosager kan medføre registrering i kreditoplysningsbureau (RKI/ Ribers) samt fogedforretning. Selve rykker- og inkassoprocessen er outsourcet og fuldautomatiseret. Alle gebyrer, renter og omkostninger herved, påløber lovmæssigt skyldner. Eneste frigørende handling er betaling til et af bureauet anvist kontonr. og al henvendelse skal ske til bureauet. Ved flere deltagere som fx grupper samt partnerskaber, hæfter bestiller/ afbestiller samt alle parter/ deltagere personligt solidarisk - og der kan gøres regres mod alle myndige parter/ deltagere eller deres forældre/ hverve/ dem der har afgivet samtykkeerklæring.

### Fortsat vejledning og uddybning af betingelserne

I proces er kunden sin egen ekspert, har de nødvendige ressourcer og svar samt retten til at være sig med sine egne følelser, værdier, overbevisninger og mål. EC ligeledes. Ved coaching er metoden primær kognitiv og sekundær dynamisk. Ved terapi, uanset dens kommercielle navn, er **metoden** psykologisk (psykoterapeutisk), herunder fænomenologisk, dialog-, relations-, proces- og erkendelsesorienteret. Rammen for **proces** er et refleksionsrum og formålet er indsigt. Kunden bestemmer selv, om og hvordan denne ramme og indsigt benyttes. Resultater kan ikke garanteres og skabes af kunden selv. Udbyttet fordrer at kunden tager ansvar og er tålmodig samt committet, parat, fokuseret, arbejdsom, samarbejdsvillig og meddelsom. Kunden vælger selv fokus, emne, hvad der tales om, hvor hurtigt der arbejdes og hvor tæt der gås på emnet som personen. EC gør sig umage for at leve op til rammen og aftalerne. EC stiller sin tid samt nysgerrighed, reaktioner og refleksioner til rådighed via feedback (spejling). Det er en forudsætning at kunden tilstræber at følge sit forløb med tilpas kort tid mellem møderne samt at kunden fastholder sig selv i processen. EC bestemmer selv hvor mange kunder EC antager og tilgangen kan variere. Går der længere tid mellem møderne betragtes kontakten og processen som ophørt og EC vil da gøre sig umage for at tage nye kunder ind. Proces er et ligeværdigt samarbejde, hvor kunden udgør halvdelen af dynamikken ved individuel proces og to tredjedele ved fx processer med partnere. Undervejs kan der opstå frustration og spørgsmål i forhold til rammen, metoden, processen, reaktionerne, relationen og rollerne. Det er en del af arbejdet samt bringes op af kunden selv og håndteres på møderne, så der bedst muligt kan afklares og optimeres. Hvis kunden selv mener at være ved sit forløbs afslutning, et plateau eller en selvafbrydelse, er det vigtigt at tale om det så tidligt så muligt, så forløbet kan evalueres og optimeres eller afsluttes hensigtsmæssigt. Kunden er den nærmeste til at få det ud af forløbet, som kunden ønsker og jo mere ansvar kunden tager for sin proces, jo mere får kunden ud af det. Proces er ikke en service - men en meget anderledes ydelse end det man ellers kan købe i samfundet. Proces er en ting og det at rejse i procesland er en anden ting. Det tager lang tid at forstå proces og at blive en god bruger. Jo mere erfaring kunden får som bruger, jo mere får kunden også ud af processen. Et hvert møde er fænomenologisk set et nyt møde.

Personlig/ organisatorisk proces, udvikling og forandring er et personligt/ organisatorisk (ledelsesmæssigt) **ansvar** og må ikke forveksles med consulting, rådgivning, socialt, sundhedsfagligt arbejde, lægegerning m.v. EC er ikke læge og yder ikke sundhedsfaglig vurdering, behandling e.l. EC yder ikke ansvars- eller erstatningspådragende rådgivning af nogen art. Hverken i fx juridisk, økonomisk, forretningsmæssig, driftsmæssig, kommerciel, personlig, relationel eller sundhedsmæssig forstand. Selvom processen fx kan suppleres med affektiv afstemning, sharing, erfaringsudveksling, undervisning, psykoedukation, kommunikationstræning, rollespil, hjemmeopgaver, forslag til eksperimenter, forsøg, deling af hypoteser, tanker om muligheder, overvejelser omkring alternativer m.v. er dette heller ikke rådgivning. EC forsøger at støtte kunden i awareness og derved selv at finde sine egne svar, at træffe sine egne beslutninger og at lære af disse. Kundens reaktioner, beslutninger, kommunikation og adfærd, indenfor som udenfor møderne, er helt kundens eget ansvar. Behandling er til enhver tid og i enhver henseende fuldt ud for kundens egen regning, risiko og ansvar. EC hæfter ligeledes ikke for erhvervelser, afskaffelser, jobskifte, opsigelser, skilsmisse, personlige reaktioner, overgreb, misbrug, symptomer, sygdom, sygedage, liggedage, fejl (= feedback og læring), skader, tab, driftstab, indtægtstab, avancetab m.v. - hverken direkte eller indirekte. EC's evt. øvrige erstatningsansvar kan aldrig overstige 25% af honoraret for den del det vedrører - det konkrete møde eller opgave ex moms. Laves der hjemmeopgaver/ eksperimenter under eller mellem møderne, er det helt er på eget ønske, ansvar og risiko. EC fører ikke regnskab, udreder eller arbejder ikke med hjemmeopgaverne mellem møderne, med mindre at det er aftalt og af-/modregnes. EC støtter gerne med input, motivation, inspiration, opfølgning og evaluering på møderne og primært på opfordring, men det er ikke nødvendigvis en central eller afgørende del af processen. Da arbejdet altid involverer mennesket er det psykologisk og bygger på dialog, spejling, erkendelse, action learning, forandringens paradoks og selvregulering.

De fleste problemer, mønstre og vaner kan bearbejdes. **Begrænsningen** kan være kundens egen motivation, modstand, forsvar og blokering mod at flytte grænser m.v. Kunden er selv ansvarlig for at mærke sine grænser, give feedback og sige fra. Kunden opfordres til, ikke at krænke sig selv, lade sig krænke eller at overskride egne grænser i et tempo udover sin selvstøtte. Et forløb fordrer åbenhed, involvering, energi, mod, beslutning og handling samt vilje til at modtage feedback, generere læring og at fastholde sig selv i sin proces. Stilstand, impasse, fejltrin, tilbagegang

og tilbagefald er almindeligt, betragtes som en naturlig del af (lærings)processen og er ikke EC's ansvar. Ved fejltrin og tilbagefald m.v., er det muligt at arbejde med læring, modstand, ressourcer, selvstøtte og omverdenstøtte. Opstår der selvfrydelser undervejs, kan der ligeledes arbejdes med disse. En væsentlig del af processen er netop at kunden arbejder med det der hindrer og fremmer proces. **Processer** er som mennesker - individuelle. Nogle processer går hurtigt, andre langsomt og sjældent ad en lige vej. Der er typisk mange processer samt læring og udvikling på flere niveauer, på samme tid og over tid. Det tager tid at lære at blive klient. På et plan kan det føles som at der ikke sker noget. På et andet og mindre bevidst plan sker der ofte en masse. Processer fordrer derfor sensibilitet og rummelighed hos kunden - også overfor den aktuelle metode, ramme og konsulent. De kritiske lærings og udviklingspunkter viser sig netop ofte ved frustration i disse sammenhænge. At finde de væsentlige udfordringer samt at nå frem til det der virker, er først og fremmest et personligt arbejde og dernæst et samarbejde. Jo mere kunden giver, jo mere vil kunden kunne få igen. Ingen er perfekte, heller ikke konsulenten. Eksponering, forsøg, eksperimenter, læring og optimering er en vigtig del af processen og samarbejdet. Kunden skal spørge, hvis kunden er i tvivl, om fx kunden bruger sin konsulent optimalt. De fleste skal bruge tid på at finde sig **tilrette** i deres forløb og samarbejdet med konsulenten, ligesom at mål og forventninger er en afklaringsproces der tager tid og kan ændre sig undervejs. Mange spørger, hvor mange møder der skal til. Det kan der ikke svares på. Hvis kunden vil vide hvad proces er og hvad det er værd, er kunden nødt til at gå vejen, hvorefter der kan evalueres. Dette punkt indtræffer første gang typisk efter seks møder. Før da, vil der mangle data og evidens samt være for tidligt at vurdere. Ofte opstår der flere indsigter, effekter og resultater senere hen - i processen, livet og på mange andre planer.

Det forudsættes at kunden er tilpas jeg-stærk og **egnet** for procesarbejde. Det forudsættes herunder, at kundens læge indestår for at kunden deltager i procesarbejde. EC er ikke ansvarlig for kundens parathed, ve og vel, trivsel, sundhed, liv, relationer og aktiver - det gælder også samtlige forhold omkring, misbrug, kriminalitet, vold, mord og selvmordsproblematikker. Proces forudsætter et minimum af klarhed, nærhed, kontakt og tilgængelighed - inkl. forhold som ædruelighed og medicinering. Ved risiko for sygdom eller proces under **sygdom**/ særlig sårbarhed eller anden behandling, forudsættes det ligeledes at kunden har konsulteret egen læge, som indestår herfor. Det forudsættes ligeledes at dette ikke interfererer med processen hos EC. Har eller får kunden symptomer, er eller bliver kunden smitterisikabel, syg, psykisk ustabil, påvirket, medicineret, misbruger, diagnosticeret eller er/ kommer under anden behandling, skal kunden oplyse dette, så EC fra sin side kan tages stilling til om arbejdet kan gennemføres. Afbrydelser er ikke EC's ansvar og behandles efter tidligere deadlines og betalingskrav. Det er kundens læges og kundens eget ansvar og beslutning. Meldes der ikke afbud inden deadline eller møder kunden op og konsulenten skønner at der tvivl om ovenstående, kan arbejdet afbrydes for kundens regning. Som ovenfor og i sin **essens**, er det kun EC's ansvar/ forpligtelse at være til stede i mødets rum, med dem der måtte ønske det, som der indgås aftale med, som opfylder betingelserne, som bringer sig frem til mødet, som vil arbejde med sig selv og som følger ramme og evt. anvisninger - og da der arbejdes relationelt, kan en partner/ pårørende deltage på samme betingelser.

EC forbeholder sig ret til at anvende og opgive kundens firmanavn som **reference**. Kontaktpersoner til referencen oplyses kun, hvor det er afgivet tilladelse. Der refereres almindeligvis ikke til terapiklienter. Personlig proces er omfattet af **tavshedspligt**. EC er ikke omfattet af journalpligt eller forpligtet til at udtale sig til tredjemand, deltage i konferencer og retsmøder eller at udskrive notater/ journaler/ epikriser o.l. Påfalder denne pligt eller indgås der aftale herom, er det for kundens regning. Tavshedspligten tilgrænses i forhold til konsulentens supervision o.l. samt i særlige tilfælde omkring fx mord, selvmord, vold, grov kriminalitet samt situationer hvor konsulenten må skride til handling for at beskytte sig selv, deltageren og/ eller tredjemand, hvis kunden anses for ikke at være selvkontrollerende nok. Der hvor kunden deltager i gruppeaktiviteter, er alle deltagere omfattet af tavshedspligten. Der hvor EC, selv bidrager med personligt materiale, er dette omfattet af deltageres tavshedspligt. I øvrigt gælder: Underretningspligt for alle - Lov om Social Service §154, hvor alle der får kendskab til, at et barn eller en ung udsættes for vanrøgt, vold, mishandling, seksuelle overgreb m.v. eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, er forpligtet til at underrette kommunen. Særlige fagpersoners (EC ej omfattet) underretningspligt - Lov om Social Service §153 og underretningsbekendtgørelsen (nr. 1336 af 30/11-07). Derudover må der ikke fotograferes, filmes, lydoptages, transmitteres e.l. under/ fra møder, samtaler, telefonsamtaler o.l. - heller ikke blot til eget brug. Sker det, medfører det en bød på kr. 150.000.

Ønskes aftaler genforhandlet, kan det bringes op. Er du **utilfreds**, skal du gøre opmærksom på det, så yderligere vejledning kan gives eller en alternativ løsning kan findes. Ethvert afslag i honoraret, undtaget hvis ordet 'rabat' er nævnt i forbindelse med prisen, er betragtet som et endeligt og gensidigt forlig, hvor hele forholdet omfatter fuld tavshedspligt for alle parter i enhver henseende. Brydes denne tavshedspligt, medfører det en bød på kr. 150.000. Er der tvivl om eller konflikt mellem fx betingelser og aftale eller betingelserne her og på hjemmeside m.v., gælder den mest begrænsende betingelse for kunden, til at en anden løsning evt. kan findes. Evt. tvister afgøres efter EC's valg og metode; typisk forlig eller efter Dansk lov og ved Københavns Byret. Kunden er først og fremmest, den deltager/ enhed der er hjemhørende i Danmark og som rekvirerer/ booker/ indgår aftale, men EC, EC's advokat og EC's rykker- og inkassobureau kan frit og til enhver tid gøre regres mod alle deltagere/ parter, der hæfter personligt solidarisk.

Alle immaterielle rettigheder fx hjemmesider, blogs, brevkasser, nyhedsbreve, dokumenter, ideer, øvelser, opfindelser, koncepter, metoder, modeller, løsningsmodeller, know how, artikler, tekster, skabeloner, værktøjer, materialer, koder, fotos, grafik, metoder, processer, procedurer o.l. der benyttes under og omkring processen er EC's ejendom og beskyttet af lov om **ophavsret** og copyright, med mindre at disse er beskyttet af tredje mands ophavsret og copyright samt tilpasset/ ændret/ videreudviklet mindre end 10%. Disse må således ikke uden skriftlig aftale videregives til tredjemand eller benyttes i andet øjemed. **Yderligere** oplysninger pr. telefon før booking samt på EC's hjemmesider.

## Resumé for klippekort o.l.

Det er helt enkelt og evident, men for god ordens skyld - har du spørgsmål udover nedenstående, skal du ringe inden køb af klippekort - afvigelser og tilføjelser skal kunne dokumenteres af kunden:

- Klippe kort, tilbud og informationer fra EC, emails og dette site, blog m.v. er ikke en anbefaling eller rådgivning, men en mulighed og altid kundens eget valg. Klippe kort er helt frivilligt samt en mulighed for elektronisk betaling. Ved forudgående elektronisk betaling og kvittering for min. fem klip opnås der samtidig en rabat, men ved betaling for færre end fem klip tillægges standardprisen kr. 150 pr. klip/ møde. Man er velkommen til lovmæssigt at betale kontant og fra gang til gang jfr. prislisen. Det er muligt at købe et eller flere klippekort og flere end fem klip ad gangen, efter aftale med EC. Tanken er, at klippekort købes efter at kunden og EC har set hinanden an. Kunden køber ikke klippekort førend, at kunden selv ønsker det samt på sin egen måde har forholdt sig til bl.a. situationen, behovet, EC og produktet inkl. kalender, proces, relation, samarbejde, ramme, metode og stil.
- Grundtanken med klippekort er at støtte kunden i selv at fastholde sig i sin proces og at holde momentum, trods fx modstand, stilstand, udfordringer, tilbagegang eller andre fænomener, forhold og vanskeligheder, der både kan ligge inden- og udenfor kundens bevidsthed og kontrol - kunden opfordres til enhver tid at arbejde med sine udfordringer i processen. Da klippekort samtidig er en anfordring, er der ligeledes og naturligvis nød til at være en tidsmæssig bagkant (udløbsdato), hvilket der også sikrer kunden. Klippe kort er således gældende en måned pr. klip (fx 5 klip = 5 måneder) fra betalingsdato (forfaldsdato, senest) og ubrugte klip refunderes uanset årsag og konsekvens ikke.
- Klippe kort er ikke at sidestille eller sammenligne med andre klippekort, andre klippekortordninger andre steder eller fx gavekort, oplevelseskort og tilgodebeviser. Klippe kort er ved bestilling/ betaling et endeligt køb samt jfr. betingelserne, købe- og aftaleloven, lov- og aftalemæssigt ikke omfattet af nogen form for tilbagekøb/ returret/ fortrydelsesret e.l. Klippe kort kan således ikke indløses/ ombyttes til kontanter eller andet og gyldighedsperioden kan ikke forlænges. Det strider mod klippekortets natur og bagvedliggende idéer samt er ikke er en administrativ mulighed - der er ingen procedure herfor og det ville være for kostbart (tid, administration, omkostninger, gebyrer og tilbagerulning af besparelser og rabatter m.v.) for kunden.
- EC tilbyder korte og intensive forløb over to måneder, hvor kunden typisk kommer en gang om ugen. Få, og typisk sidst i forløbet, hver fjortende dag. Ved sygdom og efter aftale kan forudbetalte tider også fås pr. skype eller telefon. Dette og de øvrige betingelser sikrer 'slag' og mulighed for at kunden kan planlægge og nå at bruge sit klippekort, trods fx sygdom, børn, arbejde, rejser, fridage, ferie, praktisk og variation i proces - det er for kunden vigtigt, at kunden passer processen og at holde mødeaftalerne. Kunden skal selv holde sig orienteret om EC's arbejdstider, ferie og fridage. Eventuelle test, ebog, hjemmearbejde og tid til lignende før og mellem møderne er ikke en forudsætning, nødvendigt, påkrævet eller gyldig grund for udskydelse, afbud eller ændring.
- Kunden er ikke forpligtet til at bruge alle klip. Kunden skal af procesmæssige årsager selv drive sin proces og er selv ansvarlig for at bruge de klip, som kunden måtte ønske at bruge - indenfor gyldighedsperioden. Det kan EC pr. natur ikke forholde sig til eller tage ansvar for. Booking kan kun ske under møderne og i telefontiden. Der bookes et møde ad gangen, efter først til mølle princippet og i det omfang der er kapacitet. Der kan ikke garanteres mødetider på faste tidspunkter eller intervaller - heller ikke p.b.a. præcedens. Klip kan afvikles indenfor EC's kalender, arbejdsdage og -tid - dette kan variere. EC er ikke forpligtet til fx at arbejde aften, weekends og fridage. Er der betalt ekstra for muligheden for bookings udenfor EC's alm. arbejdstid, er dette stadig op til EC's kalender og frie valg - klippene kan fortsat anvendes indenfor alm. arbejdstid.
- Det er naturligt med ventetid. Ved fx kortere pauser og udfald må kunden medregne, at der kan opstå ventetid og begrænsning i omfanget af nye mulige mødestider. Ved længere ophold i processen og ophold udover de resterende antal klips gyldighed, betrages forløbet som afbrudt og ophørt - kontakten, korrespondancen og kundeforholdet er dermed endeligt afsluttet i enhver henseende - kvitteringer kan kun udstedes på møderne ved betaling og eftersendes lovmæssigt ikke, EC er ikke forpligtet til at gemme kontaktoplysninger m.v, der er ikke journalpligt og der foretages ikke eftersendelser eller efterarbejde af disse eller nogen anden art inkl. fx konferencer og epikriser.
- Ejeren og brugeren af klippekortet, er den kunde der har forestået betalingen (har en anden/ hverve betalt for brugeren, er brugeren ejeren - og der er fortsat ikke tale om et gavekort). Klippe kort gælder personlige møder/ proces og kan kun omstruktureres efter skriftlig aftale med EC. Man kan fx deltage alene eller efter aftale med en godkendt pårørende og den pårørende (hæfter personligt solidarisk) kan ligeså og sidenhen deltage alene ved enkeltstående møder, men klippekort er personlige og kan ikke ombyttes, overdrages, videresælges, udvides eller omstruktureres til ikke godkendte forhold/ former/ personer. Klippe kort er ikke betinget af, forudsat af eller afhængig af at man er i en bestemt situation/ relation/ sammenhæng/ ansættelse (ved ansættelser følger klippekort brugeren). Kunden træffer selv sine valg og skaber selv sin forandring - EC er ikke ansvarlig for reaktioner og resultater. Hvis et klippekort har været anvendt med en partner/ i en ansættelse og man skilles, kan der fx indgås aftale om proces omkring bruddet - ellers kan klippekortet fortsat anvendes individuelt af ejeren.
- EC vælger selv sine kunder/ deltagere og bestræber sig på aktivt løbende at tage nye kunder ind. Betingelserne, rammen og EC's anvisninger gælder og skal efterkommes af alle kunder/ deltagere og alle kunder/ deltagere skal afgive forespurte oplysninger og godkendes - i modsat fald samt ved fordækthed, mødeustabilitet, skader, gene, chikane o.l. kan der modregnes/ kan møder og forløb afbrydes for kundens regning.
- For yderligere, se nederst, de samlede betingelser og under Kontakt.