



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Opdrachtnemer: De professional welke onder de naam Heline van Eersel Coaching & Advies opereert.
- 1.2. Opdrachtgever: de (rechts)persoon die de opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, advies of aanverwante werkzaamheden.
- 1.3. Deelnemer: degene die deelneemt aan een begeleidings- of coachtraject of andere door Opdrachtgever afgenomen dienst.
- 1.4. Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
- 1.5. Overeenkomst: Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer in het kader van haar beroep Diensten worden aangeboden of geleverd.
- 2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de Opdrachtgever.
- 2.5. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.6. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 kalenderdagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud en/of wijziging aan Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.
- 3.2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben ook een Overeenkomst gesloten indien Opdrachtnemer een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

- 3.3. De duur van de opdracht is in de offerte vastgelegd. Als de duur van de overeenkomst in verband met de aard van de dienstverlening niet van tevoren kan worden vastgelegd wordt een raming van de duur of het aantal sessies in de offerte opgenomen. Partijen bepalen vervolgens in overleg de uiteindelijke duur van de uitvoering van de Diensten.
- 3.4. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Alle eventuele op de overeenkomst vallende heffingen en/of belastingen zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- 3.5. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. Opdrachtnemer accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.
- 4.2. Er is expliciet geen sprake van een arbeidsverhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever.
- 4.3. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering van de opdracht nodig is, afstemming met Opdrachtgever plaats in geval van samenwerking met anderen, zodat deze optimaal zal verlopen.
- 4.4. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer alle bevoegdheid en informatie benodigd voor een goede uitvoering van de opdracht.
- 4.5. Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, waarbij Opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap, volgens de maatstaven en richtlijnen van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO) zoals die gelden ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.6. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met Opdrachtgever - bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
- 4.7. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

- 4.8. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
- 4.9. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om, op verzoek van de opdrachtgever, in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van derden.
- 4.10. Indien Opdrachtgever diensten (bestaande uit meerdere sessies) heeft afgenomen, is het aan Opdrachtgever om deze sessies ook daadwerkelijk te gebruiken c.q. af te nemen. Indien niet binnen acht kalendermaanden, te rekenen vanaf de eerste sessie, alle sessies (behorende tot het overeengekomen traject) zijn afgenomen, dan heeft Opdrachtnemer het recht om deze ongebruikte sessies te laten vervallen, zonder dat daar enige restitutie van (een evenredig deel van) het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalde bedrag tegenover staat.
- 4.11. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 5. Nakoming en vervanging

- 5.1. Indien de Opdrachtnemer op enig moment voorziet dat zij de verplichtingen in verband met een geaccepteerde opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen, dan dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- 5.2. Het staat de Opdrachtnemer vrij zich bij werkzaamheden te laten vervangen door een ander, mits de persoon die gecoacht wordt (hierna te noemen: Deelnemer) en Opdrachtgever hiertoe – in verband met het vertrouwelijke karakter van het traject – toestemming hebben verleend. Opdrachtnemer meldt voorafgaand aan de eventuele vervanging aan gecoachte en Opdrachtgever wie de werkzaamheden namens haar uitvoer(en)(t). Daarbij hebben Deelnemer en Opdrachtgever – wederom vanwege het vertrouwelijke karakter van het traject recht de vervanger(s) te weigeren.
- 5.3. Opdrachtnemer blijft ook tijdens de eventuele vervanging verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het naleven van de gemaakte afspraken.

Artikel 6. Geheimhouding

- 6.1. Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het Kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld.

- 6.2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Deelnemer plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Artikel 7. Intellectueel eigendom

- 7.1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Deelnemer verstrekte of – in het kader van deze Overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.
- 7.2. Opdrachtgever en/of Deelnemer(s) mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop Opdrachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
- 7.3. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers c.q. Deelnemers.

Artikel 8. Honorarium en kosten

- 8.1. Het honorarium van Opdrachtnemer bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
- 8.2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
- 8.3. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- 8.4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens eventuele door de overheid opgelegde maatregelen.

Artikel 9. Betaling

- 9.1. Betaling dient te geschieden vooraf aan de dienst of binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer op haar factuur aangegeven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 9.2. Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de Opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
- 9.3. In geval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever voorts een verpagingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.

- 9.4. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.
- 9.5. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 10. Incassokosten

- 10.1. Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen alle kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen.
- 10.2. Onder deze kosten zijn begrepen ook alle kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.
- 10.3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever en/of Deelnemer slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Daarvan is sprake indien Opdrachtnemer niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.2. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn voor door Opdrachtgever c.q. Deelnemer gelede schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor Opdrachtgever geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door Opdrachtnemer toegezonden.
- 11.3. Indien om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en/of deelnemer beperkt tot het door Opdrachtgever reeds aan Opdrachtnemer betaalde honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van €5000,00.
- 11.4. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. Deelnemer, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
- 11.5. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever c.q. Deelnemer of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden verhalen.
- 11.6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever c.q. Deelnemer geleden schade, van welke aard ook, indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

- 11.7. Opdrachtnemer en eventuele door haar in te schakelen coaches of werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners), die belast worden met het begeleiden van Deelnemer(s), zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Deelnemer(s) beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Deelnemer dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Deelnemer enig letsel zou oplopen, is Opdrachtnemer c.q. door haar in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
- 11.8. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.
- 11.9. Indien Opdrachtgever en/of Deelnemer een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

Artikel 12. Annuleringsvoorwaarden

- 12.1. De Annulering door Opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven te geschieden.
- 12.2. Annulering door de Opdrachtgever van de opdracht kan vóór aanvang van het begeleidings- of coachtraject. Binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten en bij annulering langer dan 48 uren voor aanvang van deze activiteiten maximaal 25%.
- 12.3. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij of zij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen Diensten van Opdrachtnemer.
- 12.4. In het geval dat een Deelnemer niet verschijnt op een begeleidings- of coachgesprek, zal Opdrachtnemer gerechtigd zijn deze volledig in rekening te brengen. Mocht er in het geval van een individueel begeleidings- of coachgesprek sprake zijn van niet verschijnen wegens overmacht, dan kan dit gesprek in overleg worden verplaatst.
- 12.5. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een Dienst te annuleren of deelname te weigeren dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag.
- 12.6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om Deelnemers die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de werkzaamheden verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de Opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de Opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de opdracht aan Opdrachtnemer.
- 12.7. Ingeval de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Deelnemer na aanvang van het begeleidings- of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

Artikel 13. Beëindiging van de Overeenkomst

- 13.1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.
- 13.2. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
- 13.3. Opdrachtnemer heeft het recht om de opdracht voortijdig beëindigen ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Opdrachtnemer houdt in dat geval, in ieder geval, aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.
- 13.4. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.
- 13.5. Opdrachtgever is er onverminderd en volledig aan gehouden de aan Opdrachtnemer verschuldigde openstaande bedragen te betalen.

Artikel 14. Geschillenbeslechting

- 14.1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever c.q. Deelnemer een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
- 14.3. Indien ook mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.