

Algemene Voorwaarden Dienstverlening

Roos de Haan is als een zelfstandige professional, gevestigd te Den Haag en staat als eenmanszaak geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Den Haag, onder nummer 27367316, BTW-nummer NL001585633B16.

1. Definities

In deze Algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij anders is overeengekomen.

- **Opdrachtnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die coaching, training of aanverwante diensten aanbiedt.
- **Coachee:** de natuurlijke persoon die deelneemt aan een coaching traject.
- **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die deelneemt aan een training.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die een coaching traject of training afneemt voor zichzelf of een medewerker.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening.
- **Diensten:** alle coaching-, trainings- en begeleidingsactiviteiten die de coach/trainer aanbiedt.

2. Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten door Roos de Haan, hierna te noemen 'opdrachtnemer'.

2.2 Algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing op de uitvoering van opdrachten door opdrachtnemer.

2.3 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover deze schriftelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever zijn bevestigd.

2.4 Door het verstrekken van een opdracht aanvaardt opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.

3. Uitvoering van de overeenkomst

3.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

3.2 De 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.

3.3 Opdrachtnemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade, die voortvloeit uit of verband houdt met enig onrechtmatig handelen of nalaten of een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis door opdrachtnemer of door een partner in business en/of leverancier, die door opdrachtnemer bij de uitvoering van de door opdrachtgever opgedragen werkzaamheden wordt ingeschakeld.

3.4 Is door opdrachtnemer ondeugdelijk gepresteerd, dan leidt dat niet tot een restitutie van het overeengekomen tarief maar zal opdrachtnemer of een collega/partner de opdracht opnieuw uitvoeren.

3.5 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten eerder te stoppen of langer door te gaan met een traject.

3.6 Het betrekken of inschakelen van derden door opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht geschiedt uitsluitend na kennisgeving aan en overleg met opdrachtgever.

4. Wijziging van de overeenkomst

4.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

4.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer en opdrachtgever dienen hier beide mee akkoord te gaan.

4.3 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van het tarief tot gevolg heeft.

5. Tarieven

5.1 Alle door opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn exclusief btw, reis en verblijfskosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

5.2 De aangegeven tarieven zijn geldig in het lopende kalenderjaar en worden per 1 januari van het volgende jaar automatisch verhoogd met het jaarmutatie CPI-indexcijfer van het CBS.

6. Betaling

6.1 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen.

6.2 Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

6.3 Indien opdrachtgever in gebreke blijft de betaling binnen de in 2 en 4 genoemde termijn te voldoen, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is, tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

6.4 Bij niet-tijdige betaling kan de opdrachtnemer de dienstverlening opschorten en wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

6.5 Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.

6.6 Indien opdrachtnemer hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

6.7 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

6.8 Opdrachtgever is over de gemaakte incasso rente verschuldigd.

6.7 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk.

7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, video's, boeken etc. blijven eigendom van de opdrachtnemer.

7.2 De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

7.3 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

7.4 De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade evenals tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

8. Annulering & Wijziging van Opdrachtgever

8.1 Onder annulering wordt verstaan het afmelden en/of niet verschijnen op de afspraak, workshop/training om welke reden dan ook. Dit geldt ook voor ziekte en ongeval.

8.2 Indien sprake is van een in lid 9.1 omschreven annulering minder dan:

- o 48 uur voor aanvang van de geplande afspraak of workshop/training, wordt het honorarium voor 100% in rekening gebracht.
- o 1 week voor aanvang, wordt 75 % van het honorarium in rekening gebracht.
- o 2 weken voor aanvang, wordt 50 % van het honorarium in rekening gebracht

9. Annulering & Wijziging van Opdrachtnemer

9.1 Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van redenen de uitvoering van het werk te annuleren, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op restitutie van het volledige aan opdrachtnemer verschuldigde bedrag voor dat deel van de opdracht waar de annulering betrekking opheeft, mits betaling door opdrachtgever al heeft plaatsgevonden.

9.2 Annulering van een opdracht dient, na eventuele telefonische/persoonlijke melding, schriftelijk te worden bevestigd.

10. Klachtenprocedure & onderzoek

10.1 Opdrachtnemer heeft zich verbonden aan de [Ethische Code/Beroepscode](#) en het [Klachtenreglement](#) van de NOBCO-Nederlandse Orde voor Beroepscoaches.

10.2 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

10.3 Indien een klacht gegrond is verklaard door de klachtencommissie van de NOBCO, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

10.4 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 binnen het klachtenreglement.

10.5 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie van de NOBCO.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Een door de opdrachtnemer verzorgde overeenkomst zal slechts leiden tot een inspanningsverplichting. De opdrachtnemer zal haar verplichtingen nakomen, zodanig als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen, van de opdrachtnemer kan worden verlangd.

11.2 Indien de overeenkomst namens de opdrachtnemer door een derde wordt verzorgd, is de opdrachtnemer niet aansprakelijk en komt schade die voortvloeit uit een handelen of nalaten door deze derde, zowel directe als indirecte schade, voor rekening van deze derde.

11.3 De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie van de coachee, deelnemer of opdrachtgever. Tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van de opdrachtnemer zelf.

11.4 Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de betreffende dienst en tot maximaal het bedrag van de uitkering van de aansprakelijkheidsverzekering van de opdrachtnemer.

11.5 De opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten.

11.6 De opdrachtnemer zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft om, over de ontstane schade, rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

Artikel 12 Vrijwaringen

12.1 De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

12.2 Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

13. Vertrouwelijkheid & Privacy

13.1 De opdrachtnemer behandelt alle informatie van de coachee, deelnemers en opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de [Privacyverklaring NOBCO](#).

13.2 Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het traject en/of de training en niet zonder toestemming gedeeld met derden. Wettelijke verplichtingen uitgezonderd.

13.3 De opdrachtnemer kan geanonimiseerde gegevens gebruiken voor kwaliteitsbewaking en wetenschappelijk onderzoek.

13.4 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet begrepen informatie die algemeen bekend is of informatie die wordt verkregen zonder dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de vertrouwelijke informatie.

14. Diversiteit & Inclusie

14.1 Opdrachtnemer heeft zich verbonden aan de [EMCC Diversiteit en Inclusie Verklaring](#) van de NOBCO - Nederlandse Orde voor Beroepscoaches.

14.2 De opdrachtnemer biedt een veilige, respectvolle en inclusieve omgeving voor iedereen, ongeacht geslacht, etniciteit, religie, seksuele oriëntatie of andere persoonlijke kenmerken.

14.3 Discriminatie, grensoverschrijdend gedrag of andere vormen van uitsluiting worden niet getolereerd.

15. Geheimhouding

15.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Hiertoe geldt de [Ethische Code van de NOBCO](#) als leidraad.

15.2 Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

16. Geschillen

16.1 De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

16.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

17. Toepasselijk recht

17.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.