

## **Algemene voorwaarden van Veranders Coaching (versie 2014)**

### **Gebruikers:**

1. Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door de eenmanszaak naar burgerlijk recht Veranders Coaching, kantoorhoudende aan het adres Lindenhof 76, 6006 VM te Weert, alsmede door degenen die met toestemming van deze eenmanszaak onder de naam Veranders Coaching werken, zoals degene(n) met wie Veranders Coaching een samenwerkingsverband heeft, die voor eigen rekening en risico werken, allen hierna gezamenlijk aan te duiden met de naam 'Veranders Coaching'.
2. De verschillende gebruikers van deze voorwaarden binden elkaar niet. Een opdrachtgever of client heeft uitsluitend als contractspartij degene met wie een overeenkomst is gesloten.

### **Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden.**

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Veranders Coaching en een opdrachtgever of client, waarop Veranders Coaching deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.

### **Artikel 2. Offertes**

Als door Veranders Coaching een offerte is uitgebracht voor te verrichten diensten, is deze offerte geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven. Veranders Coaching is slechts aan de offerte gebonden als de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever of client schriftelijk binnen die 14 dagen wordt bevestigd. De in een offerte vermelde prijzen zijn te vermeerderen met BTW, tenzij anders aangegeven.

### **Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst**

- 1 Veranders Coaching zal zich inspannen om de overeengekomen coaching diensten naar beste kunnen en inzicht uit te voeren, volgens de geldende professionele standaarden. Het betreft hier een inspanningsverplichting; Veranders Coaching kan niet garanderen dat de beoogde resultaten worden behaald.
- 2 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de cliënt. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud of uitvoering van de verleende diensten.
- 3 Veranders Coaching is gerechtigd om, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, derden in te schakelen of te verwijzen. De kosten hiervoor worden enkel doorbelast na voorafgaande toestemming van de cliënt.
- 4 Indien de cliënt zelf zorgt voor de aanlevering van benodigde informatie, is hij/zij verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, en tijdigheid van deze informatie. Veranders Coaching kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gevolgen van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de cliënt.
- 5 Veranders Coaching behoudt zich het recht voor om, indien omstandigheden dit vereisen, de werkwijze, planning, of afspraken rondom de uitvoering van de overeenkomst aan te passen, mits dit wordt afgestemd met de cliënt.
- 6 Veranders Coaching aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit de uitvoering van de overeenkomst, behoudens gevallen van opzet of grove nalatigheid van Veranders Coaching.
- 7 In het geval dat Veranders Coaching wegens ziekte, overmacht of andere onvoorziene omstandigheden niet in staat is om de overeengekomen diensten voort te zetten of af te ronden, wordt er in overleg met de cliënt gezocht naar een passende oplossing, zoals het tijdelijk opschorten van de dienstverlening of het doorverwijzen naar een andere coach. Veranders Coaching is niet verantwoordelijk te stellen voor acceptatie en start coaching bij de doorverwezen coach.
8. Gefactureerde uren en niet-gefactureerde of reeds betaalde coachingsessies dienen betaald te worden. Na betaling komen deze niet in aanmerking voor terugbetaling. Veranders Coaching is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit het voortijdig beëindigen van het coachingstraject om deze reden.

9. Veranders Coaching kan eenzijdig de overeenkomst opzeggen in gevallen waarin de coachee onvoldoende tijd en energie in het traject investeert, waardoor er onvoldoende resultaat wordt behaald, of wanneer de coaching niet meer kan plaatsvinden in een veilige omgeving.

10. Met betrekking tot de coachingssessies kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen, met inachtneming dat de eerste twee sessies daadwerkelijk moeten worden afgenomen na acceptatie van de offerte.

#### **Artikel 4. Contractsduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever of client Veranders Coaching daarom schriftelijk in gebreke te stellen.

#### **Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst**

1. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Wanneer een coachtraject meer uren nodig heeft is een mondeling of digitale afstemming voldoende en kunnen eerder gecoachte uren en gefactureerde uren niet teruggedraaid worden.

2. Als partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Veranders Coaching zal opdrachtgever of cliënt zo spoedig mogelijk hiervan mondeling of digitaal op de hoogte stellen. Indien de opdrachtgever of cliënt binnen twee weken na deze kennisgeving geen bezwaar maakt, worden de gemaakte sessies conform de wijziging gefactureerd.

3. Als de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Veranders Coaching de opdrachtgever of client hierover tevoren inlichten. Als een vast honorarium is overeengekomen zal Veranders Coaching daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 6. Geheimhouding**

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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **Artikel 7. Intellectuele eigendom**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6. (Geheimhouding) van deze voorwaarden behoudt Veranders Coaching zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door Veranders Coaching verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, opdrachten, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever of client en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Veranders Coaching worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

3. Veranders Coaching behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

4. Opdrachtgever en/of Coachee mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze diensten en/of producten, waarop

Oprachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht

5. Veranders Coaching kan geanonimiseerde voorbeelden gebruiken om derden inzicht te geven in de toegevoegde waarde van de coaching en om anderen te helpen bij het verkrijgen van inzicht in bepaalde problematiek. Veranders Coaching is verantwoordelijk voor het waarborgen van de anonimiteit. Dit houdt in dat er geen namen, woonplaatsen, werkgevers of andere herkenbare kenmerken worden verstrekt.

#### **Artikel 8. Ontbinding van de overeenkomst**

1. De vorderingen van Veranders Coaching op de opdrachtgever of cliënt zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- na het sluiten van de overeenkomst aan Veranders Coaching ter kennis gekomen omstandigheden die Veranders Coaching goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever of client niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- Wanneer tijdens het coachingstraject blijkt dat de onderliggende verstandhouding onvoldoende werkt om het coachtraject succesvol af te ronden. Veranders Coaching zal de cliënt in die gevallen doorverwijzen naar een andere coach waarbij er geen afhankelijkheid is of deze coach de cliënt accepteert en of een hoger uurtarief door de andere coach in rekening wordt gebracht. Deze meerkosten zijn voor rekening van de opdrachtgever of client.
- indien Veranders Coaching de opdrachtgever of client bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is. In de genoemde gevallen is Veranders Coaching bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Veranders Coaching schadevergoeding te vorderen.

2. overige ontbindingen van de overeenkomst kan door eenzijdige opzegging door Veranders Coaching of door het opstellen en ondertekenen van een nieuwe overeenkomst of een aanvulling, verwijzing naar eerdere overeenkomst.

#### **Artikel 9. Gebreken; klachttermijnen**

1. Klachten over de uitgevoerde werkzaamheden dienen door de opdrachtgever of client binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen nadat de betreffende werkzaamheden redelijkerwijs als voltooid kunnen worden beschouwd, schriftelijk te worden gemeld aan Veranders Coaching.

2. Indien een klacht gegrond is zal Veranders Coaching de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever of client zinloos is geworden. Dit laatste dient schriftelijk door de opdrachtgever of client kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Veranders Coaching slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14. (Aansprakelijkheid).

#### **Artikel 10. Honorarium**

1. Veranders Coaching werkt tegen dagtarieven. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin voor de voltooiing van een opdracht een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen gelden de leden 2, 5, 6 en 7 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 tot en met 7 van dit artikel.

2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen. Het vaste honorarium is te vermeerderen met BTW tenzij anders wordt overeengekomen. Het is ook mogelijk om een honorarium af te stemmen op basis van een percentage van verkoop of omzet of in de overeenkomst te duiden aandeel. De overeenkomst is dan leidend.

3. Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld

aan de hand van het geldende dagtarief van Veranders Coaching, tenzij een daarvan afwijkend dagtarief is overeengekomen. Het dagtarief is ook van toepassing op werkzaamheden die in opdracht, c.q. met instemming van, opdrachtgever of client zijn verricht die niet expliciet in de opdracht zijn opgenomen.

4. Eventuele kostenramingen zijn te vermeerderen met BTW tenzij anders is aangegeven.

5. Veranders Coaching zal in beginsel om de twee weken factureren, tenzij daarover met opdrachtgever of client andere afspraken zijn gemaakt.

6. Indien Veranders Coaching met de opdrachtgever of client een vast honorarium of dagtarief overeenkomt, is Veranders Coaching niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Veranders Coaching mag stijgingen in de (loon)kosten doorberekenen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan de opdrachtgever of client in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld.

7. Indien de verhoging meer dan 6% bedraagt, heeft de opdrachtgever of client het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

### **Artikel 11. Betaling**

1. Betaling dient, tenzij anders aangegeven, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar een door Veranders Coaching op de factuur opgegeven rekeningnummer. Na het verstrijken van de op de factuur genoemde betalingstermijn is de opdrachtgever of client in verzuim; de opdrachtgever of client is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 6 %.

2. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever of client zullen de verplichtingen van de opdrachtgever of client onmiddellijk opeisbaar zijn.

3. Door de opdrachtgever of client gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens ter betaling van de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever of client, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

### **Artikel 12: Annuleringsvoorwaarden**

1. De in het kader van de overeenkomst bedoelde werkzaamheden worden geacht te starten per de datum van acceptatie door Opdrachtnemer – hetgeen geschiedt door middel van ondertekening ervan – van de van Opdrachtnemer ontvangen offerte. Los hiervan kunnen partijen een andere aanvangsdatum overeenkomen, maar dan zal deze datum expliciet en afzonderlijk schriftelijk moeten worden overeengekomen door partijen

2. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd, indien hij – ook zonder te annuleren – geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Opdrachtnemer.

3. Annulering van een enkel coachgesprek door de Coachee dient -ongeacht de reden van annulering- tenminste 24 uur van tevoren te geschieden, waarbij de ontvangstbevestiging door de coach leidend is. Bij annulering binnen 24 uur zullen de betreffende kosten op het tegoed in mindering worden gebracht op de begroting (bij een zakelijke opdrachtgever) of alsnog worden gefactureerd (bij een particuliere en zakelijke opdrachtgever).

### **Artikel 13. Incassokosten**

1. Is de opdrachtgever of client 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 of client. In ieder geval is de opdrachtgever of client verschuldigd:

- over de eerste Euro 2.950,- 15%
- over het meerdere tot Euro 5.900,- 10%
- over het meerdere tot Euro 14.748,- 8%

- over het meerdere tot Euro 58.990,- 5%
- over het meerdere 3%

Indien Veranders Coaching aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

2. De opdrachtgever of cliënt is jegens Veranders Coaching de door Veranders Coaching gemaakte gerechtelijke kosten in alle instanties, behoudens voor zover de opdrachtgever of cliënt aantoont dat deze onredelijk hoog zijn. Dit geldt alleen indien Veranders Coaching en de opdrachtgever of cliënt met betrekking tot een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn een gerechtelijke procedure voeren en een rechterlijke uitspraak in kracht van gewijsde gaat waarbij de opdrachtgever of cliënt volledig of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

1. De privé-aansprakelijkheid van de gebruikers van deze voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Enige schade kan alleen worden verhaald op het, op het moment van het schadeveroorzakende feit, bij Veranders Coaching aanwezige kapitaal.
2. De aansprakelijkheid van Veranders Coaching is beperkt tot het over de laatste 3 maanden voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit over het desbetreffende deelproject, waaraan de schade is toe te rekenen, verschuldigde honorariumgedeelte.
3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Veranders Coaching of haar leidinggevende ondergeschikten.
4. Veranders Coaching kan niet aansprakelijk worden gesteld voor ongelukken die plaatsvinden tijdens wandelingen of in de coachpraktijk. De cliënt blijft altijd zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen handelen. Veranders Coaching is niet aansprakelijk voor verstoppingen of ongelukken (inclusief met levende have) in natuurgebieden, op wandelpaden of in het verkeer.
5. "Mocht de coach op grove wijze nalatig zijn geweest, dan geldt eventuele aansprakelijkheid voor zover dat erkend en gedekt wordt door de verzekeringen van de opdrachtnemer tot de hoogte van het bedrag van de uitkering door de maatschappij, en anders tot de hoogte van het factuurbedrag dat naar de cliënt of opdrachtgever is verzonden.
6. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derden die met de uitvoering van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.
7. Indien Opdrachtgever en/of de Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen één jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

#### **Artikel 15 Vrijwaring**

1. Opdrachtgever of cliënt verplicht zich uitdrukkelijk tot vrijwaring van Veranders Coaching voor mogelijke (rechts)vorderingen van derden met wie opdrachtgever of cliënt zaken heeft gedaan of rechtsrelaties heeft en voor en ten behoeve van welke zaken en/of rechtsrelaties Veranders Coaching, in het kader van de gegeven opdracht, werkzaamheden heeft verricht.
2. De vrijwaring strekt zich niet alleen uit tot een regresrecht van Veranders Coaching op opdrachtgever of cliënt tot het bedrag waarvoor Veranders Coaching een schuld heeft aan een derde, maar ook tot gerechtelijke en buitengerechtelijke bijstand van Veranders Coaching ter afwering van de beweerdelijke vorderingen.

### **Artikel 16. Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan Veranders Coaching zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: arbeidsongeschiktheid van de persoon die de opdracht uitvoert, stakingen in andere bedrijven dan die van Veranders Coaching, wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van Veranders Coaching; een niet direct oplosbare storing in de voor de opdracht benodigde elektronische apparatuur of software en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten, en niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan Veranders Coaching afhankelijk is.
2. Veranders Coaching heeft ook nog het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Veranders Coaching haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Veranders Coaching opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Veranders Coaching niet mogelijk is langer duurt dan 3 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Veranders Coaching bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever of client gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

### **Artikel 17. Geschillenbeslechting**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever dan wel Coachee 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. Een mediator zal in onderling overleg worden aangewezen. De kosten van de mediator zullen bij helfte door partijen worden gedragen tenzij anders overeengekomen.
3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

### **Artikel 18. Wijziging van de voorwaarden**

Veranders Coaching is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Veranders Coaching zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever of client toezenden. Als geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de opdrachtgever of client in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.