

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: Lies Verburg, coach, vertrouwenspersoon en mediator die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder begeleiding als coach, vertrouwenspersoon of mediator, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichtte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht;
- overeenkomst: elke overeenkomst ten behoeve van de diensten van opdrachtnemer;
- cliënt: degene die deelneemt aan een gesprek of begeleidingstraject; als hij niet zelf de opdrachtgever is.

## ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
3. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

## ARTIKEL 3. AANBOD, OFFERTE EN OVEREENKOMST

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd;
2. Op basis van een door opdrachtnemer gedaan en door opdrachtgever aanvaard aanbod dan wel op basis van een offerte, stelt opdrachtnemer een overeenkomst op die opdrachtnemer ter ondertekening aan opdrachtgever doet toekomen. De overeenkomst komt tot stand als opdrachtnemer een ondertekende overeenkomst retour heeft ontvangen of op het moment dat opdrachtnemer gestart is met de uitvoering van de overeenkomst;
3. Opdrachtnemer is niet verplicht diensten te verlenen zolang de ondertekende overeenkomst nog niet ontvangen is.

#### ARTIKEL 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Een met de opdrachtnemer gesloten overeenkomst leidt voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de LVV (beroepsvereniging vertrouwenspersonen), NOBCO (beroepsvereniging coaches), Mfn (beroepsvereniging mediators) naar beste inzicht en vermogen naleven;
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;
3. 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 te verstrekken. 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.

#### ARTIKEL 5. DUUR, OPZEGGING EN VERLENGING

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen;

2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen;
3. Opzegging kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail plaatsvinden;
4. Verlenging van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt van tevoren aan de andere partij schriftelijk of per e-mail bevestigd;
5. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

## ARTIKEL 6. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

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 de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## ARTIKEL 7. VERTROUWELIJKE GEGEVENS EN GEHEIMHOUDING

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, uitgezonderd strafbare zaken. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting blijft na beëindiging van een overeenkomst van kracht.

## ARTIKEL 8. INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Het intellectuele eigendomsrecht van door opdrachtnemer geleverde producten of diensten en verstrekte informatie, tot stand gebrachte adviezen, modellen, rapporten en andere documenten zijn en blijven van opdrachtnemer en gaan nimmer over op de opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft opdrachtgever toestemming deze te gebruiken in het kader van haar normale bedrijfsvoering;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis of getotaliseerde data voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en/of gegevens te herleiden zijn tot specifieke cliënten.

## ARTIKEL 9. BETALING

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Als datum van betaling geldt de datum van creditering op de bankrekening van opdrachtnemer;
2. Bij niet, niet tijdige of niet-volledige betaling, is opdrachtgever aan opdrachtnemer de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling vereist is;
3. 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;
4. 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;
5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan;
6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen;
7. Bezwaren tegen facturen dienen binnen veertien dagen na datum ontvangst schriftelijk bij opdrachtnemer te worden ingediend.

## ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

1. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten:
2. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor (gevolg)schade, financieel of anderszins, voortkomend uit het door opdrachtgever opvolgen cq uitvoeren van door haar verstrekte adviezen, ook niet als de kwaliteit cq de rechtmatigheid van deze adviezen in rechte wordt betwist, tenzij rechtens komt vast te staan dat de aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
3. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
4. In afwijking van hetgeen in lid 3 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag;
5. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden (waaronder zijn werknemers) ter zake van door opdrachtnemer uitgevoerde overeenkomsten, tenzij rechtens komt vast te staan dat de aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van opdrachtnemer en opdrachtgever bovendien aantoonbaar dat hem terzake geen enkel verwijt treft;
6. Indien opdrachtgever zich, al dan niet op advies van opdrachtnemer, voor verdere behandeling/advies tot een derde partij wendt, geldt tussen opdrachtgever en deze derde partij volledige contractsvrijheid en is opdrachtnemer geen partij bij zodanige overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor tekortkomingen van de derde partij, ook niet als opdrachtnemer met die derde partij een samenwerkingsrelatie heeft;
7. Alle rechtsvorderingen jegens opdrachtnemer uit hoofde van wanprestatie of onrechtmatige daad verjaren twaalf maanden na de dag waarop de schade is ontstaan of redelijkerwijs ontdekt kon of had moeten worden, doch uiterlijk twee jaar na de dag waarop opdrachtnemer te kort is geschoten in de nakoming van een overeenkomst of de fout gemaakt is waarop de vordering is gebaseerd.

## ARTIKEL 11. ANNULERING VAN DIENSTEN

1. Een individueel begeleidingsgesprek of een andere afspraak in het kader van de overeenkomst kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst;

2. Indien bij afzegging tot 24 uur voor aanvang locatiekosten worden doorberekend komen deze ten laste van de opdrachtgever;
3. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van € 90,-. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen persoon niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd. De opdrachtnemer zal hierin naar redelijkheid handelen, en onvoorziene omstandigheden (overmacht) meewegen;
4. Als de opdrachtnemer genoodzaakt is een overeengekomen dienst te annuleren, wordt een nieuwe datum overeengekomen. Uitsluitend in het geval de opdrachtnemer de dienst annuleert op de dag zelf, kunnen de eventueel door opdrachtgever gemaakte directe kosten in redelijkheid door opdrachtnemer worden vergoed, op vertoon van een schriftelijke specificatie.

## ARTIKEL 12. GESCHILLEN

1. Indien partijen in de toekomst van mening verschillen over de interpretatie of uitvoering van deze Algemene voorwaarden of over de uitvoering van de diensten trachten zij door middel van onderling overleg tot een regeling te komen. Als dat niet mogelijk blijkt, proberen zij het geschil door middel van mediation op te lossen;
2. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing. Als het niet mogelijk is het geschil op te lossen met mediation kan het worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter;
3. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is;
4. In aanvulling op deze voorwaarden zijn de klachtenreglementen van de LVV, NOBCO, Mfn van toepassing.