



## **Algemene voorwaarden Opdrachtnemer**

Mw. M. Kompas handelend onder de naam 'opdrachtnemer' is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75718995 en is gevestigd aan de Wollegras 11, 3417 RV, Montfoort.

### **Artikel 1 Begrippen**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Opdrachtnemer: Opdrachtnemer, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland en diensten aan opdrachtgever aanbiedt.
3. Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
4. Deelnemer: degene die deelneemt aan een training of (team)coaching.
5. Diensten: alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor coaching, teamcoaching, HR-advies en training.
6. Overeenkomst: elke overeenkomst en andere verplichtingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, alsmede voorstellen van opdrachtnemer voor diensten die door opdrachtnemer aan opdrachtgever worden verstrekt en die door opdrachtgever worden aanvaard, zijn geaccepteerd en uitgevoerd door opdrachtnemer.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en op elke dienst die door opdrachtnemer wordt aangeboden. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.
2. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk tenzij expliciet en schriftelijk met opdrachtnemer is overeengekomen.
3. De algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn uitgesloten.
4. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
5. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 3 Offertes**

1. Alle door opdrachtnemer gedane offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in de offerte vermeld. De in de offerte vermelde bedragen zijn exclusief BTW.
2. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien deze door opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. De overeenkomst komt tot stand zodra de offerte is ondertekend door de opdrachtgever.
3. Het herroepingsrecht is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
4. Offertes zijn gebaseerd op de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatie.
5. De offerte bevat een omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken.
6. Opdrachtgever zal opdrachtnemer schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de dienst alle (bijkomende) omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst.
7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten. Oplevertijden in de offerte van opdrachtnemer zijn in beginsel indicatief en geven opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. Opdrachtnemer is niet gehouden aan een offerte indien opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan opdrachtgever geen rechten ontleen.

### **Artikel 4 Uitvoering van de opdracht**

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, 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 Internationale Ethische Code voor coaches en mentoren (voorheen: NOBCO ethische gedragscode) naar beste inzicht en vermogen naleven.



2. De door opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door opdrachtnemer aangeboden diensten en haar prijzen zijn gebaseerd. Opdrachtnemer heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
4. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt opdrachtnemer opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
5. Indien opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) dient aan te vragen, is opdrachtgever gehouden dit tijdig (in ieder geval 2 weken voor aanvang van de dienst) kenbaar te maken. De kosten hiervan kunnen worden doorberekend aan opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

#### **Artikel 5 Wijziging van de opdracht**

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds de overeengekomen aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden besluiten uit te breiden of te wijzigen. Prijswijziging wordt door de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk gemeld. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen in overleg en in goede harmonie naar een oplossing zoeken.
2. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of de opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Eventueel meerwerk wordt door opdrachtnemer schriftelijk bevestigd en in rekening gebracht.
3. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van opdrachtnemer, opdrachtnemer een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan opdrachtgever.

#### **Artikel 6 Tussentijdse beëindiging of annulering van de opdracht**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van redenen een training, begeleidings- of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever 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.
2. Een reeds bevestigde opdracht kan tot 28 dagen voor aanvangsdatum kosteloos door opdrachtgever worden geannuleerd. Indien annulering vanaf 28 dagen tot 7 dagen voor aanvangsdatum plaatsvindt is opdrachtgever gehouden 50% van het offertebedrag te voldoen. Indien annulering plaatsvindt vanaf 7 dagen voor aanvang van de opdracht is opdrachtgever gehouden het volledige offertebedrag te voldoen.
3. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training, 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. Of tenzij vooraf anders overeengekomen.
4. Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
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 7 Duur en afsluiting van de opdracht**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die opdrachtnemer van opdrachtgever verkrijgt.



2. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer kan de overeenkomst ontbinden indien een van hen van mening is dat de opdrachtnemer niet meer kan plaats vinden conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van opdrachtgever. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

3. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van opdrachtgever onverlet voor zover opdrachtnemer ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de overeenkomst is opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van opdrachtnemer tegen het overeengekomen (uur)tarief.

5. Partijen kunnen de overeenkomst met een schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

6. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeldt zich voordoet, is opdrachtnemer nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

#### **Artikel 8 Teamcoaching en training**

1. Teamcoaching en trainingen vinden, tenzij anders overeengekomen, plaats op locatie van opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht de in het kader van de vereiste faciliteiten in redelijkheid en tijdig te verschaffen. Indien een training of bijeenkomst niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtnemer is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van trainingen en teamcoaching.

2. Opdrachtgever dient betreffende deelnemers tijdig aan te melden voor een training of teamcoaching. Hierbij dienen de medewerkers te voldoen aan eventueel door opdrachtnemer gestelde voorwaarden. Opdrachtnemer zal opdrachtgever en/of de betreffende deelnemers hiervan tijdig op de hoogte brengen.

#### **Artikel 9 Betalingsvoorwaarden**

1. Het door opdrachtnemer gestelde betalingstermijn is 14 dagen. Dit betreft het fatale termijn.

2. Wanneer opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet binnen de daarvoor door opdrachtnemer gestelde termijn, ontvangt opdrachtgever eerst een schriftelijke aanmaning alvorens zij in verzuim raakt. In de aanmaning wordt haar een termijn van 14 dagen na de datum van ontvangst van de aanmaning gesteld, om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtigde kosten en de verdere gevolgen van het intreden van het verzuim. Indien opdrachtgever binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, is opdrachtgever in verzuim.

3. Vanaf de datum dat opdrachtgever in verzuim is, zal opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.

#### **Artikel 10 Privacy en gegevensverwerking**

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Op deze verwerking van persoonsgegevens is een privacyreglement van toepassing.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van opdrachtnemer verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 11 Overmacht**

1. Indien een van beide partijen wordt getroffen door overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen of moet opschorten.



3. Onder overmacht aan de zijde van opdrachtnemer wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: stakingen, werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materiaal, overheidsmaatregelen, storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, ziekte van werknemers van opdrachtnemer of door haar ingeschakelde adviseurs en overige situaties die naar het oordeel van opdrachtnemer buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

4. In geval van overmacht hebben beide partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de overeenkomst zullen in dat geval door opdrachtgever worden betaald. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

#### **Artikel 12 Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien het verrichten van diensten door opdrachtnemer leidt tot aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, evenwel slechts ten aanzien van de door opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of schuld zijdens opdrachtnemer. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

2. Opdrachtnemer sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden als gevolg van de dienstverlening, tenzij opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van opdrachtnemer.

4. Enige door opdrachtnemer opgeleverde diensten, op basis van door opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van opdrachtnemer.

5. Indien er tijdens een coaching- of adviesgesprek dan wel tijdens een coachings- of trainingstraject enig advies is verstrekt, is de inhoud hiervan niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de hierin genoemde tips, voorstellen en suggesties van opdrachtnemer opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor handelingen van door opdrachtgever ingeschakelde derden.

7. Opdrachtnemer staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens opdrachtnemer verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

8. Indien opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een VOG dient aan te vragen en opdrachtgever verzuimt om (tijdig) de juiste informatie door te geven, komen eventuele vertraging en de schadelijke gevolgen hiervan voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtnemer is in dergelijk geval niet aansprakelijk indien het traject enigszins vertraging oploopt.

9. Alle aanspraken van opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van opdrachtnemer vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij opdrachtnemer binnen een jaar nadat opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van opdrachtnemer.

#### **Artikel 13 Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer en opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is.

2. Indien opdrachtnemer op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, is opdrachtnemer niet gehouden tot enige schadevergoeding en is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

3. De geheimhoudingsverplichting leggen opdrachtnemer en opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.



#### **Artikel 14 Vragen en klachten**

1. Voor vragen of klachten kan opdrachtgever te allen tijde terecht door een e-mail te sturen aan [mirjam@kompiercoaching.nl](mailto:mirjam@kompiercoaching.nl).
2. Indien opdrachtgever niet tevreden is over de diensten van opdrachtnemer of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [mirjam@kompiercoaching.nl](mailto:mirjam@kompiercoaching.nl).
3. Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren en zich inzetten om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.
4. Indien Partijen niet gezamenlijk tot een oplossing met betrekking tot een klacht aangaande de aangeboden coaching diensten van opdrachtnemer komen, kan opdrachtgever een klacht indienen bij de Nederlandse orde van Beroepscoaches (NOBCO). Voor meer informatie zie: <https://www.nobco.nl/organisatie/klachtenprocedure-nobco>.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Opdrachtnemer heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zal opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. De meest actuele versie is te vinden op de website [coachingindezorg.nl](http://coachingindezorg.nl).
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Utrecht tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.