



# Algemene leveringsvoorwaarden

## Samenvatting werkafspraken

Omwillen van de leesbaarheid en naslagmogelijkheden zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden samengevat in een aantal werkafspraken. Deze samenvatting is echter geen vervanging van de Algemene Leveringsvoorwaarden, die onverkort van toepassing zijn.

De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten inzake coachingsactiviteiten. Het aangaan van een overeenkomst gebeurt onder deze voorwaarden:

Hetgeen besproken wordt is vertrouwelijk. Dit geldt ook wanneer de cliënt in opdracht van diens werkgever gecoacht wordt. In de overeenkomst worden in dat geval afspraken gemaakt tussen werkgever, cliënt en coach over de aard en inhoud van rapportage. Alleen wanneer de cliënt zichzelf of anderen in gevaar dreigt te brengen of wanneer de wet is/wordt overtreden zal informatie aan derden openbaar worden gemaakt. De cliënt draagt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel gedurende de tijd die de coach en de cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna. Bij afzeggingen door de cliënt binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek wordt 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht. Particulieren dienen direct na iedere coachsessie te betalen per digitaal bankieren. De cliënt ontvangt de factuur direct of per mail. Indien een opdracht voor coaching samen met diens werkgever wordt overeengekomen, dienen binnen 15 dagen na factuurdatum voldaan te zijn, tenzij anders is overeengekomen.

## 1.0 Algemeen

1.1 Begripsbepaling. In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Paula Langen van Innersmile-coaching, die deze Algemene Leveringsvoorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, te weten de cliënt zelf of zijn werkgever.
- Cliënt: de persoon, mogelijkerwijs de werknemer van de opdrachtgever, op wie de door de ondernemer uit te voeren coaching activiteiten betrekking heeft.
- Overeenkomst: schriftelijke afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende overeengekomen dienstverlening.

1.2 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes, werkzaamheden en overeenkomsten inzake coaching activiteiten van of met Innersmile-coaching en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

## 2.0 Uitvoering van de overeenkomst

2.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de algemeen geldende normen voor goed vakmanschap uitvoeren.

2.2 Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat

opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

### **3.0 Tarieven en offertes**

- 3.1 Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
- 3.2 Voor particulieren: alle coachingsactiviteiten van Innersmile-coaching zijn vrijgesteld van BTW.
- 3.3 Voor werkgevers: de tarieven in de genoemde offertes zijn exclusief BTW alsmede exclusief reis- en andere kosten ten behoeve van opdrachtgever gemaakt, tenzij anders overeengekomen.
- 3.4 Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
- 3.5 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor jaarlijks de tarieven aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.
- 3.6 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord geretourneerde offerte of overeenkomst door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd.

### **4.0 Betalingsvoorwaarden**

- 4.1 Voor particulieren: deze dienen direct na iedere coachsessie te betalen per digitaal bankieren. De cliënt ontvangt de factuur direct of per mail.
- 4.2 Voor werkgevers: facturen dienen, tenzij vooraf anders is overeengekomen, uiterlijk 15 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- 4.3 Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.
- 4.4 Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

### **5.0 Geheimhouding**

- 5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen en waarvan een partij redelijkerwijs moet beseffen dat deze vertrouwelijk zijn.
- 5.2 De ondernemer behandelt informatie van en over cliënt vertrouwelijk conform de richtlijnen van Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Informatie voor en over de voortgang van de werkzaamheden rapporteert de ondernemer aan opdrachtgever, of indien van toepassing aan derden, alleen en voor zover de cliënt toestemming geeft.

### **6.0 Aansprakelijkheid**

- 6.1 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever/cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.
- 6.2 De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die cliënt en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.
- 6.3 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens de opdrachtgever, ongeacht uit welke hoofde, voortvloeiende uit- of verband houdend met de uitvoering van enige opdracht of overeenkomst, zal steeds zijn beperkt tot het bedrag van het daarvoor aangeboden of overeengekomen tarief.

### **7.0 Duur en beëindiging**

- 7.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 7.2 Wanneer de duur van de overeenkomst en/of het aantal coachsessies vooraf wordt vastgesteld, geschiedt dit in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever. Vroegtijdige beëindiging kan alleen indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen.
- 7.3 Indien 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.

7.4 Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, of het tijdstip van voltooiing beïnvloedt, zal opdrachtnemer opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.5 Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

7.6 In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

## **8.0 Tekortkomingen – Afspraken Verzetten**

8.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

8.2 Bij afzeggingen van individuele coaching gesprekken door opdrachtgever binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, wordt 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

## **9.0 Intellectuele eigendom**

9.1 Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

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

9.3 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.

9.4 De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

## **10.0 Klachten**

10.1 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.

10.2 Eventuele geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst zullen partijen in goed gezamenlijk overleg trachten op te lossen.

## **11.0 Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Eventuele onoplosbare geschillen kunnen voorgelegd worden aan de bevoegde rechter in de woonplaats van de opdrachtnemer.

## **12.0 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Sinds enige tijd wordt er van hulpverleners en instanties gevraagd de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' te hanteren en te publiceren. Daartoe hanteer ik het Basismodel Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en volg ik de 5 bijhorende stappen.