



Algemene Voorwaarden EmmaCoach

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: de rechtspersoon (in deze EmmaCoach), namens welke de coach diensten op het gebied van coaching of aanverwante werkzaamheden aanbiedt.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan de Opdrachtnemer de opdracht heeft verstrekt en daarmee gebruik maakt van de aangeboden diensten van EmmaCoach.

Overeenkomst: Alle afspraken, mondeling of schriftelijk, die gemaakt worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de aan te bieden diensten.

Artikel 2: Toepasselijkheid van de voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zowel in de voorbereiding als de uitvoering. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer die uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

Artikel 3: Offertes en prijzen

Offertes gemaakt door Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. De geldigheidsduur van de offertes is 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offerte gebonden wanneer de aanvaarding hiervan (zonder voorbehoud of wijzigingen) door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.

De prijzen in de offertes zijn vrijgesteld van BTW op basis van de KOR-regeling, tenzij anders vermeld.

De offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer bekende informatie.

In de offerte kunnen nadere prijsafspraken vermeld worden, bijvoorbeeld inhuur locatie, inhuur middelen of reis- en parkeerkosten.

Opdrachtnemer is gerechtigd ieder jaar de overeengekomen prijs te verhogen.

Artikel 4: Opdrachten, verzetten en annulering

Een offerte wordt een Overeenkomst wanneer de offerte schriftelijk en binnen 30 dagen is bevestigd.

Indien een opdracht, of een deel daarvan, meer dan een week voor aanvang van de uitvoering wordt ingetrokken, geannuleerd of verzet, worden er geen kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Indien een opdracht, of een deel daarvan, binnen 2 dagen (48 uur) voor aanvang van de uitvoering wordt ingetrokken, geannuleerd of verzet, worden de voorbereidingskosten en 50% van de voor uitvoering gereserveerde tijd aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Indien een opdracht, of een deel daarvan, binnen 1 dag (24 uur) voor aanvang van de uitvoering wordt ingetrokken, geannuleerd of verzet, wordt 100% van de kosten voor voorbereiding en uitvoering aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Deze bepaling geldt ook wanneer Opdrachtgever niet verschijnt op de afspraak.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de Overeenkomst.

Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, waarbij Opdrachtnemer haar verplichtingen naar beste kunnen moet nakomen, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap.

Opdrachtgever zorgt dat alle gegevens waarvan Opdrachtnemer de noodzakelijkheid aangeeft, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de benodigde gegevens voor uitvoering niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering op te schorten of de uit vertraging voortvloeiende kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak door de derde.

Artikel 6: Contractduur, uitvoeringstermijn en opzegging

De duur van het coachtraject zoals vastgelegd in de Overeenkomst, kan na afronding ten alle tijde met wederzijdse instemming door beide partijen worden beëindigd danwel verlengd. Dit moet schriftelijk worden bevestigd. Indien de duur van de Overeenkomst langer dan een jaar is, moet een opzegtermijn van 2 maanden in acht worden genomen.

Indien Opdrachtgever het afgesproken traject tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt (bijvoorbeeld door het niet meer op prijs stellen of niet meer nodig achten), heeft Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling. Tenzij er bijzondere omstandigheden zijn die, naar het oordeel van Opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

Afgenomen trajecten van 4 gesprekken moeten binnen 6 maanden na het eerste gesprek volledig plaatsvinden. Trajecten van 6, 8 of meer gesprekken moeten binnen 1 jaar na het eerste gesprek plaatsvinden.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de aangeboden diensten zonder opgaaf van redenen te annuleren, danwel een cliënt te weigeren. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering/weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het vooruit betaalde bedrag voor de niet-geleverde dienst terug. Hiermee is de Overeenkomst beëindigd zonder verdere verplichting of aanspraken over en weer.

Artikel 7: Geheimhouding en privacy

Gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Opdrachtnemer zal aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud of het verloop van de gesprekken, tenzij de coachee hiervoor toestemming heeft gegeven of er anderszins afspraken zijn gemaakt waarmee de coachee heeft ingestemd.

Opdrachtnemer zal zowel tijdens als na afloop van de Overeenkomst alle gegevens en kennis van Opdrachtgever die in het kader van de Overeenkomst zijn verstrekt geheimhouden en daar zorgvuldig mee omgaan. Uitzondering hierop is de verplichting die een wet, danwel bevoegd overheidsorgaan, oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens. Ook bij dreigend gevaar voor Opdrachtgever of samenleving, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de geheimhouding te doorbreken en daartoe bevoegde instanties inlichten.

Artikel 8: Intellectuele eigendom

Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals tests, oefeningen, modellen, schetsen, etc., zijn uitsluitend bestemd voor Opdrachtgever. Deze mogen niet zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden worden bekendgemaakt.

Opdrachtgever en/of coachee mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze materialen en/of producten, anders dan voor de Overeenkomst.

Opdrachtnemer is gerechtigd de door uitvoering van deze opdracht verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover er geen vertrouwelijke informatie wordt gedeeld met derden.

Artikel 9: Betaling

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door Opdrachtnemer te bepalen wijze, in de valuta waarin is gefactureerd.

Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient Opdrachtgever dit binnen 2 weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij/zij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. Opdrachtgever is vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.

In geval van betalingsverzuim door Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden per direct te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor jegens Opdrachtgever schadeplichtig kan worden.

Bij grote opdrachten of wanneer meer dan gebruikelijke inspanning wordt vereist van Opdrachtnemer staat het Opdrachtnemer vrij een aanbetaling van het totaalbedrag te verlangen. Deze aanbetaling dient plaats te vinden vóór aanvang van het eerste (betaalde) gesprek. De Opdrachtgever ontvangt hiervan een aparte factuur.

Door 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, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer direct opeisbaar zijn.

Bij terugbetaling van gecrediteerde bedragen door Opdrachtnemer zal een betalingstermijn van maximaal 30 dagen worden gehanteerd.

Artikel 10: Incassokosten

Wanneer Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn/haar betalingsverplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van Opdrachtgever. Dit omvat, maar beperkt zich niet tot, incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten. Deze som bedraagt minimaal 15% van de openstaande facturen.

Indien Opdrachtnemer aantoonst hogere kosten te hebben gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding door Opdrachtgever in aanmerking.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij Opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

Indien om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en/of coachee beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

In afwijking van hetgeen in lid 2 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.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die Opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een training, coachingsessie of adviesopdracht. Opdrachtgever en/of coachee blijft ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor of gehouden tot vergoeding van indirecte schade aan Opdrachtgever en/of coachee waaronder, maar niet beperkt tot, gevolgschade of gederfde inkomsten.

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 aanspraken betreft ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtgever en/of 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 12: Klachten en geschillenbeslechting

Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is het Nederlands recht van toepassing.

Daarnaast committeert Opdrachtgever zich aan het klachtenreglement zoals opgesteld door de Beroepsorganisatie voor Coaches (NOBCO). Deze is terug te vinden op emmacoach.nl.

Indien Opdrachtgever klachten heeft over de verrichte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij Opdrachtnemer.



Na kennisname en bespreking van de klacht met Opdrachtgever, zullen beide partijen eerst trachten dit geschil in overleg op te lossen. Vervolgens zal Opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gezamenlijk overeengekomen oplossingsrichting.

Mocht het geschil niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, dan wordt gekeken naar andere oplossingen zoals, maar niet beperkt tot, mediation.

Boskoop, 24 juni 2022

