

## Algemene Voorwaarden EmmaCoach

### Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

*Opdrachtnemer*: EmmaCoach, die diensten aanbiedt op het gebied van coaching en aanverwante werkzaamheden.

*Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer de opdracht heeft verstrekt.

*Coachee*: de persoon die feitelijk deelneemt aan het coachtraject.

*Overeenkomst*: alle afspraken, mondeling of schriftelijk, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de te leveren diensten.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zowel in de voorbereiding als de uitvoering.

Afwijkingen zijn slechts geldig wanneer deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

De Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende en vervolgoopdrachten.

De dienstverlening van EmmaCoach valt niet onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### Artikel 3: Offertes en prijzen

Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

Opdrachtnemer is slechts gebonden aan een offerte wanneer de aanvaarding schriftelijk binnen 30 dagen plaatsvindt.

Voor particulieren gelden prijzen inclusief 21% BTW; voor zakelijke opdrachtgevers exclusief 21% BTW.

Prijswijzigingen gelden niet voor reeds lopende trajecten. Eventuele prijsaanpassingen worden tijdig aangekondigd via de website.

Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer bekende informatie.

Eventuele kosten voor locatiehuur, materiaal of reiskosten worden afzonderlijk vermeld.

### Artikel 4: Opdrachten, verzetten en annulering

Een offerte wordt een Overeenkomst zodra deze schriftelijk en binnen 30 dagen is bevestigd.

Bij annulering of verzetten binnen 48 uur voor aanvang van een sessie worden de volledige kosten in rekening gebracht, tenzij sprake is van overmacht.

Niet verschijnen zonder afmelding wordt gelijkgesteld aan annulering binnen 48 uur.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien omstandigheden dit vereisen. Zij zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren.

#### Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Zij voert haar werkzaamheden zorgvuldig en professioneel uit.

Opdrachtgever verstrekt tijdig alle noodzakelijke informatie. Vertraging door het ontbreken van informatie kan leiden tot opschorting van de uitvoering en eventuele extra kosten.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door onjuiste of onvolledige gegevens van Opdrachtgever.

Bij samenwerking met derden is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de uitvoering van werkzaamheden door die derden.

#### Artikel 6: Contractduur, uitvoeringstermijn en opzegging

De duur van de Overeenkomst is gelijk aan het aantal afgesproken sessies of maximaal één jaar. Na één jaar vervalt het niet-benutte deel van de opdracht.

Na afronding kan de samenwerking in overleg worden beëindigd of verlengd. Bij trajecten langer dan één jaar geldt een opzegtermijn van twee maanden.

Bij tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever bestaat geen recht op restitutie, tenzij Opdrachtnemer anders beslist op grond van bijzondere omstandigheden.

Opdrachtnemer kan diensten annuleren of cliënten weigeren. In dat geval wordt reeds vooruitbetaald bedrag voor niet-geleverde diensten volledig terugbetaald.

#### Artikel 7: Geheimhouding en privacy

Gesprekken en gegevens tussen coachee en Opdrachtnemer zijn strikt vertrouwelijk. Ook intakegesprekken vallen hieronder.

Zonder toestemming van de coachee worden geen inhoudelijke gegevens gedeeld met derden of de werkgever. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de geldende AVG en de Privacyverklaring op [www.emmacoach.nl](http://www.emmacoach.nl).

Bij dreigend gevaar voor Opdrachtgever of samenleving kan Opdrachtnemer wettelijke verplichtingen naleven en bevoegde instanties inlichten.

#### Artikel 8: Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI)

Opdrachtnemer kan AI-systemen inzetten ter ondersteuning van bedrijfsprocessen, contentcreatie en vertalingen.

AI-output wordt altijd menselijk beoordeeld vóór gebruik. Geen privacygevoelige of bijzondere persoonsgegevens worden in AI-systemen ingevoerd.

Opdrachtnemer werkt conform de EU AI-verordening (EU 2024/1689) en de ethische codes van NOBCO en Noloc. Coachees worden vooraf geïnformeerd over AI-gebruik en kunnen AI-gebruik in hun traject beperken.

#### Artikel 9: Intellectuele eigendom

Alle door Opdrachtnemer verstrekte materialen blijven eigendom van Opdrachtnemer en zijn beschermd onder de Auteurswet.

Zij mogen niet worden gekopieerd of gedeeld zonder schriftelijke toestemming.

#### Artikel 10: Betaling

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij niet-betaling is wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtnemer kan werkzaamheden opschorten tot betaling is ontvangen.

Bij grote opdrachten kan een aanbetaling worden gevraagd vóór aanvang van de eerste sessie.

Bij terugbetaling van gecrediteerde bedragen geldt een termijn van maximaal 30 dagen.

#### Artikel 11: Incassokosten

Bij betalingsverzuim komen redelijke incassokosten voor rekening van Opdrachtgever, met een minimum van 15% van het openstaande bedrag.

#### Artikel 12: Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld.

Bij uitblijven van verzekeringsdekking is aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de laatste zes maanden.

De beperking geldt niet voor schade door dood of letsel veroorzaakt door nalatigheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen en handelingen tijdens of na coaching.

#### Artikel 13: Overmacht

Bij overmacht (zoals ziekte, pandemie, stroomstoring, natuurramp) worden verplichtingen opgeschort.

Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen als nakoming blijvend onmogelijk wordt, zonder recht op schadevergoeding.

#### Artikel 14: Klachten en geschillen

Klachten dienen binnen 14 dagen na ontstaan schriftelijk te worden gemeld.

Partijen streven naar een gezamenlijke oplossing. Lukt dit niet, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de Noloc.

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen die niet in overleg of via bemiddeling worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.



#### Artikel 15: Herroepingsrecht (consumenten)

Bij online of op afstand gesloten overeenkomsten heeft de Opdrachtgever en/of Coachee het recht om binnen 14 dagen na totstandkoming te herroepen zonder opgave van reden.

Indien de uitvoering met instemming van de Opdrachtgever en/of Coachee binnen deze termijn is gestart, vervalt het herroepingsrecht zodra de dienst volledig is geleverd.

Boskoop, 1 november 2025

© EmmaCoach – Alle rechten voorbehouden.