

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: de eenmanszaak Renske Groenen gevestigd te Heeze, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 75171678.
2. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
4. Diensten: alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde producten en diensten zoals te noemen begeleiding, coaching, trainingen, opleidingen, cursussen, intervisie, en alle andere vormen van opleiding en begeleiding, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht.
5. Deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een cursus, opleiding, training, begeleidings- of coachingstraject of aanverwante werkzaamheden.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer Diensten worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

Artikel 3: Toepasselijke gedragsregels en reglementen

1. Opdrachtnemer voert de Diensten, voor zover deze althans coaching of aanverwante werkzaamheden betreffen, uit in overeenstemming met de "Gedragscode voor LVSC-leden" dan wel de daarvoor in de plaats tredende gedragsregels en acht zich gebonden aan de Klachtenprocedure van de Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching (LVSC) dan wel de daarvoor in de plaats tredende gedragsregels en tuchtrechtspraak. De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van de LVSC, www.lvsc.eu.

Artikel 4: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever en/of Deelnemer binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.
2. De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. De Overeenkomst komt tot stand door een door Opdrachtnemer en Opdrachtgever en/of Deelnemer getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of Deelnemer van diens per email verzonden aanmelding of opdracht, of door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever en/of Deelnemer als bedoeld in lid 1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben ook een Overeenkomst gesloten indien Opdrachtnemer een tussen Opdrachtgever en/of Deelnemer en Opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever en/of de Deelnemer de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of - als die termijn korter is - voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist(en).

Artikel 5: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij Opdrachtnemer gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap - in geval van coaching en aanverwante werkzaamheden - volgens de maatstaven en richtlijnen van de LVSC zoals die gelden ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om -in overleg met Opdrachtgever - bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en 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 Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
5. 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 hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

Artikel 6: Honorarium, prijzen en kosten

1. Het honorarium van Opdrachtnemer kan - tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen - bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per Overeenkomst, cursus, opleiding, training, begeleidings-, of coachingstraject en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid. Prijzen gepubliceerd in daarvoor bestemde (vak)bladen, mailings, folders of op websites zijn onverbindend.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege alsmede exclusief reis- en andere onkosten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelnemer gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Voor zover voor het verrichten van bepaalde Diensten een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van de Diensten leidt tot extra werkzaamheden of prestaties die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, zal opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
4. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever en/of Deelnemer moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de Diensten op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
5. Het honorarium wordt per Overeenkomst, cursus, opleiding, training, begeleidings-, of coachingstraject in enig jaar vastgesteld. Opdrachtgever kan bij afname van hetzelfde pakket in het jaar daarop geen rechten ontlenen aan eerdere prijsafspraken.

Artikel 7: Betaling

1. Opdrachtgever en/of Deelnemer, dan wel het bedrijf/kantoor dat de inschrijving namens hem verricht, is/zijn de prijs verschuldigd welke voortvloeit uit de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst of welke geldt op het moment waarop de Opdrachtgever en/of Deelnemer voor een cursus, opleiding, training, begeleidings- of coachingstraject is/zijn geplaatst blijkens de bevestiging daarvan door Opdrachtnemer. Indien het verschuldigde bedrag uiterlijk op de dag dat de betreffende activiteit start, niet op de rekening van Opdrachtnemer is bijgeschreven, kan Opdrachtgever en/of Deelnemer worden uitgesloten van deelname, tenzij op grond van een Overeenkomst met Opdrachtgever andere afspraken zijn gemaakt over de betaling.
2. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
3. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever c.q. Deelnemer in verzuim. Opdrachtgever c.q. Deelnemer is vanaf het moment van verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.
4. In geval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de Diensten ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.
5. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 8: Incassokosten

1. Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever en/of Deelnemer, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever c.q. Deelnemer, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen althans voor wat betreft particuliere Opdrachtgevers en/of Deelnemers op het maximaal toegestane percentage volgens de wet.

Artikel 9: Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.

2. Persoonlijke gesprekken en andere individuele contacten die in het kader van een individueel begeleidings,- of coachingstraject in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Deelnemer plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten, tenzij Deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Artikel 10: Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de Overeenkomst - aan Opdrachtgever en/of Deelnemer verstrekte of - in het kader van deze Overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, concepten voor coachingsprogramma's en/of trainingen, rapporten, modellen en oefenmateriaal.

2. Opdrachtgever en/of Deelnemer mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop Opdrachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van de Overeenkomst.

3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers en/of Deelnemers.

Artikel 11: Beperking en/of uitsluiting van aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de beroepsregels en tuchtrechtspraak van de LVSC te verrichten.

2. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever en/of Deelnemer niet aansprakelijk, voor schade, hoe dan ook, ontstaan door of in verband met door haar verrichte Diensten voor Opdrachtgever en/of Deelnemer alsmede niet voor schade ten gevolge van tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst met Opdrachtgever en/of Deelnemer, tenzij de schade direct en geheel te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

3. Indien wordt aangetoond dat de schade als bedoeld in lid 2 van dit artikel is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer, is de uit dien hoofde verschuldigde

schadevergoeding beperkt tot de in hoofdsom voor de verrichte Diensten gefactureerde bedragen doch nooit meer dan hetgeen Opdrachtnemer in de voorgaande zes maanden aan Opdrachtgever verschuldigd is dan wel betaald heeft.

4. Indien door of in verband met het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

5. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever en/of Deelnemer, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

6. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, trainers, docenten, coaches of andere dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever en/of Deelnemer of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

7. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

Artikel 12: Annuleringsvoorwaarden

+ Algemeen:

1. Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van reden een cursus, opleiding, training, begeleidings-of coachingstraject te annuleren, dan wel te verplaatsen of deelname van Opdrachtgever en/of Deelnemer te weigeren, in welke gevallen Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag. In geval Opdrachtgever en/of Deelnemer na aanvang van de cursus, opleiding, training, begeleidings-of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de activiteit deelneemt, heeft/hebben Opdrachtgever en/of Deelnemer geen recht op enige terugbetaling. Indien geen annulering plaatsvindt overeenkomstig onderstaande voorwaarden dan is/zijn Opdrachtgever en/of Deelnemer verplicht het totaalbedrag van de cursus, opleiding, training, begeleidings-of coachingstraject te voldoen.

+ Annulering door Opdrachtgever en /of Deelnemer bij cursussen, opleidingen, trainingen, intervisies en andere groepsactiviteiten:

2. Opdrachtgever en/of Deelnemer heeft/hebben het recht om deelname aan of de opdracht voor een activiteit uitsluitend schriftelijk te annuleren. Annulering kan tot 3 weken voor de eerste dag van de geplande activiteit kosteloos geschieden, met dien verstande dat voor annulering tot drie weken de administratiekosten van 75 euro ex BTW worden doorberekend. Bij annulering korter dan 3 weken voor de eerste dag van de geplande activiteit is/zijn Opdrachtgever en/of Deelnemer verplicht 100% van het cursusgeld of van het overeengekomen bedrag voor de activiteiten te vergoeden.

Opdrachtgever en/of Deelnemer kan/kunnen in plaats van de aangemelde Deelnemer in overleg met Opdrachtnemer een andere Deelnemer laten deelnemen aan de activiteit, mits tijdig medegeedeeld aan de docenten/trainers en mits passend binnen de doelgroep. Vervanging na de start van de activiteit is niet meer toegestaan.

+ Annulering bij incompanycursussen en maatwerkopdrachten:

3. Voor incompany- en maatwerkopdrachten gelden tenzij schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt de navolgende afwijkende voorwaarden:

Als hetzij Opdrachtgever, hetzij Opdrachtnemer door onvoorziene omstandigheden gedwongen is de overeengekomen uitvoeringsdata van de activiteiten te wijzigen, brengt de één de ander daarvan direct na het bekend worden van de oorzaak op de hoogte en treden partijen in overleg met elkaar om nieuwe afspraken te maken over de uitvoeringsdata en over wat ieder zal doen om de gevolgen van het uitstel te minimaliseren. De ten gevolge van het uitstel van de activiteiten eventueel ontstane extra kosten zijn voor rekening van de partij aan wiens zijde de oorzaak van het uitstel ligt.

In geval Opdrachtgever de opdracht annuleert, is hij de volgende percentages van het overeengekomen bedrag voor de werkzaamheden verschuldigd:

1. binnen 2 maanden voor datum eerste activiteit: 50%

2. binnen een maand voor datum eerste activiteit: 100%

Bij annulering tot 2 maanden voor de datum van de eerste activiteit is Opdrachtgever slechts de tot dan toe gemaakte directe en indirecte kosten verschuldigd.

+ Coaching en andere individuele begeleidingstrajecten:

4. Individuele (coachings)gesprekken kunnen tot 2 werkdagen voor aanvang van het gesprek kosteloos worden geannuleerd of verplaatst door Opdrachtgever en/of Deelnemer. Bij annulering of een verzoek tot verplaatsing binnen die termijn, of indien Opdrachtgever en/of Deelnemer onverhoopt niet op het geplande gesprek verschijnt/verschijnen, is Opdrachtnemer gerechtigd het volledige tarief voor het gesprek door te berekenen. Bij een individueel begeleidingstraject op basis van een vooraf aantal afgesproken sessies/coachuren kunnen ontijdig geannuleerde of verplaatste gesprekken niet kosteloos worden ingehaald en binnen een jaar na het laatst geplande gesprek moet een vervolgesprek zijn gepland op straffe van verval van het recht op voortzetting van het traject voor het afgesproken aantal coachuren/sessies.

Artikel 13: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever en/of Deelnemer in gebreke blijft/blijven met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

2. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.

3. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

Artikel 14: Geschillenbeslechting

1. Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever en/of Deelnemer een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

Deze Algemene Voorwaarden worden op eerste verzoek toegezonden en zijn te raadplegen op www.renskegroenen.nl. Versie 2019.