

Algemene voorwaarden, september 2024

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met Lieke Hobus Liefde & Leiderschap en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

2. Bedrijfsomschrijving

Lieke Hobus Liefde & Leiderschap is een zelfstandig werkend bureau voor coaching, therapie, counseling, advies en training.

3. Definities

- A. Opdrachtnemer: Lieke Hobus Liefde & Leiderschap die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- B. Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, ook wel genoemd de cliënt of coachee;
- C. Overeenkomst: een contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

4. Uitvoering van de overeenkomst

- A. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- B. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.
- C. 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.

- D. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, 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.

5. Prijzen en offertes

- A. a. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
- B. b. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- C. c. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
- D. d. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd.
- E. e. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarifiering.

6. Betalingsvoorwaarden

- A. Betaling vindt plaats achteraf door middel van een factuur.
- B. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- C. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een verdragingsrente 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.

- D. 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.

7. Duur en beëindiging

- A. De duur van de overeenkomst voor een coaching of counselingtraject wordt vastgesteld in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever. Vroegtijdige beëindiging kan alleen indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen. Voor individuele coachtrajecten geldt geen afnameverplichting. Geplande sessies kunnen worden gecancelled binnen de in artikel 8 genoemde termijnen en voorwaarden.
- B. 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.

8. Tekortkomingen – Afspraken Verzetten

- A. 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.
- B. Een sessie kan tot 48 uur van tevoren telefonisch of via e-mail kosteloos worden afgezegd.
- C. Daarna wordt de afspraak in 100% in rekening gebracht

9. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding

- A. a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

- B. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij of zij onwettige zaken aan de sponsor van de opdrachtgever of aan de wettelijke autoriteiten meldt.
- C. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- D. Op alle andere communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd en kunnen om die reden derhalve niet altijd vertrouwelijke inhoud bevatten.
- E. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

10. Aansprakelijkheid

- A. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens opdrachtgever, nooit een resultaatverplichting.
- B. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.
- C. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

11. Klachtenprocedure

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

- A. Klachten: Heb je klachten over een opleiding, training, workshop of coaching of over de trainer(s) en kom je er in mondeling overleg met de betrokken trainer(s) of coach niet uit, dan kun je jouw klacht per e-mail aan ons sturen. Je klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.
- B. Klacht in behandeling: Binnen 2 werkdagen na binnenkomst van jouw mail ontvang je van ons een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij jouw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling, met een uiterlijke termijn van 3 weken.
- C. Derde partij: Ik zal er alles aan doen om tot volle tevredenheid van alle partijen tot een oplossing te komen. Mocht dit ondanks alle inspanningen niet lukken, dan hanteer ik de klachtenprocedure behorende bij de ethische code van Phoenix Opleidingen. .
- D. Bemiddelingskosten: Wanneer een derde partij moet worden ingeschakeld, dan komen de bemiddelingskosten voor rekening van de partij die na de uitspraak in het ongelijk is gesteld.
- E. Afhandelingstermijn: Mocht de behandeling van een klacht langere tijd gaan innemen dan verwacht, dan zal ik je daarvan binnen de eerst gestelde termijn op de hoogte brengen en een nieuwe termijn aangeven waarbinnen je de afhandeling kunt verwachten.
- F. Bewaartermijn: Een klachtendossier bewaar ik gedurende twee jaar na afhandeling van de klacht .

12 Eigendomsbehoud

- A. 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 opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- B. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- C. 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.
- D. 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.

13. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.