

Algemene voorwaarden A3vandeStreek-coaching

1. Algemeen

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

-opdrachtnemer: A3vandeStreek-coaching die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;

-opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;

-diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de 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;

-coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachtraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn op alle voorstellen van toepassing, tenzij anders overeengekomen is. De opdrachtgever verklaart zich akkoord met deze leveringsvoorwaarden bij de verlening van de opdracht, betreffende coach-, training- advies- en begeleidingsactiviteiten in de ruimste zin des woords

Op iedere opdracht tussen opdrachtgever en A3vandeStreek-coaching is het Nederlands recht van toepassing. In enig geval van geschil is de bevoegde rechter in Amsterdam aangewezen hiervan kennis te nemen.

2. Gedragscodes

1. Geheimhouding: De opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie over de opdrachtgever, de organisatie en de medewerkers van de opdrachtgever. Partijen zijn over en weer 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. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.
2. Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de "Internationale Ethische Code" dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en acht zich gebonden aan het klachtenreglement van de NOBCO dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en tuchtrechtspraak. De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te vinden op de website van de NOBCO: <https://www.nobco.nl/download/nobco-internationale-ethische-code>

3. Opdrachtvoorstel / coachplan / offerte

1. In overleg met de opdrachtgever maak ik een voorstel voor een coaching-, training en/of intervisietraject. In het voorstel zijn opgenomen:
 - o de doelstelling
 - o de opzet van het traject
 - o globaal programma en werkwijze
 - o een begroting
 - o afspraken over de evaluatie
 - o de leveringsvoorwaarden incl. klachtenprocedure.
2. Het voorstel wordt geaccepteerd door opdrachtgever door de offerte of bijgevoegde opdrachtbevestiging te ondertekenen en te retourneren. Na ondertekening worden de data overeengekomen.

4. Betaling

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook; Reiskosten van opdrachtnemer worden nagefactureerd per kilometer. De kosten van de accommodatie zijn voor rekening van de opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.
2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
2. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verpagingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
5. Door de 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 de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven;
2. 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;

3. 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;

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;

6. Annulering

1. Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 90 euro. Indien de opdrachtgever dan wel de coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
2. Indien door onvoorziene omstandigheden de werkzaamheden van de opdrachtnemer geannuleerd moeten worden, dan worden de werkzaamheden in overleg met de opdrachtgever verschoven naar andere data.
3. In geval van verschuiving of annulering door de opdrachtgever zullen de reeds verrichte werkzaamheden in rekening worden gebracht.
 - o vier tot twee weken voor aanvang wordt verschoven of geannuleerd, wordt 50% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag in rekening gebracht
 - o twee weken of minder voor aanvang wordt verschoven of geannuleerd, wordt 75% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
 - o een week of minder voor aanvang wordt verschoven of geannuleerd, wordt 100% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag in rekening gebracht.
4. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

7. Overmacht

1. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van de opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan 3 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Onder overmacht in dit artikel wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: ziekte, arbeidsongeschiktheid van de opdrachtnemer en/of voor de opdrachtnemer werkzame personen. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde cq uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.

2. In geval van overmacht zal A3vandeStreek-coaching de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte stellen.

8. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
3. 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,
4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer 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. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

9. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

10. Klachtenprocedure

1. Het doel van deze procedure is de klachten van opdrachtgevers zodanig te ontvangen, registreren, behandelen en evalueren dat:
 - a. de opdrachtgever zich behoorlijk behandeld voelt m.b.t. de klachtenprocedure;
 - b. de klacht na wederzijdse tevredenheid wordt opgelost;
 - c. herhaling van dezelfde klacht wordt voorkomen;
 - d. de diensten die A3vandeStreek-coaching levert, geoptimaliseerd blijven.
2. Indien de opdrachtgever ontevreden is over de door A3vandeStreek-coaching geleverde dienstverlening kan dat kenbaar worden gemaakt aan Adrie van de Streek door een mail aan: a3vandestreek@gmail.com.
3. Werkwijze:
 - 3.1 Ontvangen en registreren. A3vandeStreek-coaching registreert de klacht direct na ontvangst op een klachtenformulier. U ontvangt afhankelijk van de aard van de klacht een telefonische of schriftelijke reactie binnen 5 werkdagen na het uiten van de klacht. Van de klacht worden de volgende gegevens geregistreerd: - datum van ontvangst; - van opdrachtgever: naam contactpersoon; telefoonnummer; e-mailadres; - naam ontvanger A3vandeStreek-coaching; - korte omschrijving klacht.

3.2 Klachtenbehandeling. A3vandeStreek-coaching komt binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht tot een passende oplossing in overleg met de opdrachtgever. Mocht dat niet binnen 1 maand lukken, dan ontvangt de opdrachtgever binnen 1 maand bericht en geven wij een indicatie van de te volgen procedure en de benodigde tijd.

3.3 Klachten dienen tijdig (binnen twee maanden), volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij A3vandeStreek-coaching nadat de opdrachtgever heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indienen van de klacht kan betekenen dat de opdrachtgever zijn of haar rechten terzake verliest.

4. Een klacht wordt altijd binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Indiener van de klacht ontvangt altijd een schriftelijke ontvangstbevestiging. A3vandeStreek-coaching komt binnen één maand na het ontvangen van de klacht zoveel mogelijk in samenspraak met de opdrachtgever en/of deelnemer tot een oplossing. De oplossing wordt schriftelijk bevestigd. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

N.B.

U dient eerst de interne klachtenprocedure te volgen met de coach. Komt u er niet uit met deze interne klachtenprocedure? Dan kan de opdrachtgever een klacht indienen bij de NOBCO. In het klachtenreglement leest u hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat:

<https://www.nobco.nl/over-nobco/klachtenprocedure-nobco>.

Lees dit eerst goed door voordat u een klacht indient. U kunt b.v. geen klacht meer bij NOBCO indienen, als u dit al bij een andere beroepsorganisatie hebt gedaan. Meer informatie hierover vindt u hier: <https://www.nobco.nl/over-nobco/kwaliteit/klachtenprocedure-nobco>.

11. Persoonsgegevens

Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Zie ook Privacy Statement.

A3vandeStreek-Coaching - Handelsregister Amsterdam, nr. 77127773

Telefoon: 06-26274390

Website: <https://www.A3vandestreek-coaching.nl>

E-mailadres: a3vandestreek@gmail.com

Amsterdam, 2-2-2020