

Algemene voorwaarden

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: de vertegenwoordigers van Sporen – Leiderschap en persoonlijke ontwikkeling, gevestigd Bezelhorstweg 91, 7009 KK, Doetinchem, KvK nummer 30263858 en BTW nummer NL001421873B38, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching en/of training.

Cliënt: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching en/of training. Dit kan ook de opdrachtgever zijn.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht.

Overeenkomst: Elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever.

Artikel 1: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten waarbij door opdrachtnemer diensten worden aangeboden of geleverd.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door opdrachtnemer derden worden betrokken.
- 1.3. Alle artikelen zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer gesloten overeenkomsten.
- 1.4. Indien mocht blijken dat één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden uit een met opdrachtgever gesloten overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden op die overeenkomst onverminderd tussen partijen van kracht.

- 1.5. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- 1.6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

Artikel 2: Aanbiedingen en offertes

- 2.1 Alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten. Overeenkomsten binden opdrachtnemer en de opdrachtgever slechts indien deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.
- 2.2 Opdrachtgever zal opdrachtnemer tijdig alle informatie verstrekken die hij nodig heeft. Het plan van aanpak, de daarbij behorende offerte en de aanvaarding van de opdracht zijn hierop gebaseerd.
- 2.3 Indien de overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan komt deze tot stand op de dag van ondertekening van de overeenkomst door opdrachtnemer, of op de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging door opdrachtnemer.
- 2.4 Wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst binden opdrachtnemer eerst indien en nadat deze schriftelijk zijn vastgelegd.
- 2.5 Opdrachtgever zal strikte vertrouwelijkheid betrachten met betrekking tot de gegevens die in de door opdrachtnemer uitgebrachte offertes zijn opgenomen.

Artikel 3: Opdracht

- 3.1 De opdracht omvat al hetgeen tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever, uitdrukkelijk of stilzwijgend, is overeengekomen, alsmede datgene wat uit de aard van de opdracht voortvloeit.
- 3.2 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de verleende opdracht uitgevoerd wordt. Hiervan wordt de opdrachtgever altijd op de hoogte gesteld. De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen uitgevoerd, overeenkomstig de eisen die aan een professional op het vlak van coaching en training gesteld kunnen worden. De verbintenis is een

inspanningsverplichting. Dit betekent dat er geen garantie is op het (gewenste) resultaat.

- 3.3 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om, na overleg en goedkeuring door opdrachtgever derden in te schakelen bij de uitvoering van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.
- 3.4 Voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer wordt in overleg met de opdrachtgever een geschikte locatie afgesproken. Dit is voor open inschrijving trainingen uit het aanbod en voor individuele begeleiding (coaching) standaard de locatie Bezelhorstweg 91 te Doetinchem. Voor maatwerktrainingen/incompanytrainingen verschaft de opdrachtgever een werkruimte met alle benodigde faciliteiten voor de uitvoering van de opdracht. Kosten voor locatie, reiskosten, overnachtingskosten van deelnemer(s) en trainer(s) van opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtgever. Annuleringskosten voor accommodatie en aanverwante annuleringskosten zijn altijd voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 4: Tarieven en betalingsvoorwaarden

- 4.1 Alle door opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn altijd exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2 Indien na de datum van de totstandkoming van de overeenkomst één of meer prijsfactoren een verhoging ondergaan is opdrachtnemer gerechtigd, altijd na overleg met de opdrachtgever, het overeengekomen tarief dienovereenkomstig te verhogen, mits de tariefswijziging niet ingaat binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
- 4.3 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum tenzij anders in de opdrachtbevestiging is vermeld.
- 4.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd, in overleg met de opdrachtgever, vooruitbetaling of een andere vorm van zekerheid van opdrachtgever te verlangen. Bij langere trajecten is opdrachtnemer gerechtigd deelfacturen te sturen.
- 4.5 Betaling dient op een door opdrachtnemer aan te wijzen bank- of girorekening te geschieden.

- 4.6 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de facturen die het langst openstaan, zelfs indien opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 4.7 Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is bij de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.

Artikel 5: Intellectueel eigendom

- 5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde offertes, cursussen, trainingen, ontwikkeltrajecten, trainingsmaterialen, ontwerpen, illustraties, programmatuur etc. berusten uitsluitend bij opdrachtnemer.
- 5.2 De opdrachtgever zal daarvan geen ander gebruik maken dan voor het doel waarvoor een en ander aan de opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Met name zal hij het voornoemde materiaal nooit aan derden ter beschikking stellen.
- 5.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan de (inhoud van de) in artikel 5.1 genoemde zaken te wijzigen of te vereenvoudigen op welke wijze dan ook.
- 5.4 De opdrachtgever zal t.a.v. het genoemde materiaal geheimhouding betrachten, waarbij als derden ook worden beschouwd personen, werkzaam binnen de organisatie van de opdrachtgever, voor wie het niet noodzakelijk is de desbetreffende materialen te gebruiken of in te zien.
- 5.5 Bij overtreding van het in dit artikel bepaalde vrijwaart de opdrachtgever opdrachtnemer van alle door opdrachtnemer geleden en te lijden schade, met name ook in geval van aanspraken van de kant van derden-rechthebbenden.

Artikel 6: Overmacht

- 6.1 Geen der partijen is gehouden aan het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe als gevolg van overmacht verhinderd is. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van een toeleverancier van opdrachtnemer.
- 6.2 Bij het intreden van onvoorziene omstandigheden zullen partijen met elkaar trachten te komen tot een nadere invulling van de opdracht.
- 6.3 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten is aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 6.4 Wanneer de overmachtsituatie meer dan 90 dagen heeft geduurd hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds krachtens de tussen partijen gesloten overeenkomst is gepresteerd wordt in dat geval naar rato afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zijn.

Artikel 7: Einde overeenkomst

- 7.1 Opdrachtnemer kan, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, de door haar gesloten overeenkomsten opzeggen door middel van een aangetekende brief met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 7.2 De met de opdrachtgever gesloten overeenkomst kan door opdrachtnemer met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien:
- Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, onder curatele wordt gesteld, of aan opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend.
 - Opdrachtgever een rechtspersoon is en die rechtspersoon wordt ontbonden.
 - Opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst feiten en of omstandigheden ter ore komen die haar goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen.
 - Opdrachtgever zijn bedrijf uitoefent in strijd met (wettelijke) regelingen of overheidsvoorschriften.
 - Opdrachtgever weigert de door opdrachtnemer gewenste zekerheid te verstrekken.
 - Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst, ook na daartoe in gebreke te zijn gesteld, niet nakomt.

- 7.3 Indien één van de in sub 2 van dit artikel genoemde gevallen zich voordoet zijn eventuele vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever direct opeisbaar.

Artikel 8: Aansprakelijkheid/vrijwaring

- 8.1 Opdrachtnemer spant zich in om de gemaakte afspraken naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor enige vorm van zowel directe als indirecte schade tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen of grove nalatigheid van opdrachtnemer.
- 8.2 Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens opdrachtgever beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 1.000,-.
- 8.3 Opdrachtnemer kan geen garantie voor succes en/of het behalen van in opdracht gestelde doelen geven. Indien de werkzaamheden van opdrachtnemer, de verstrekte adviezen daaronder begrepen, niet leiden tot het daarmee door de opdrachtgever beoogde resultaat, is zulks voor risico van de opdrachtgever en is opdrachtnemer daarvoor niet aansprakelijk.
- 8.4 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer in en buiten rechte tegen alle aanspraken van derden die in enig verband staan met de werkzaamheden verricht door opdrachtnemer met betrekking tot de verstrekte opdracht.
- 8.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade bij deelnemers of cliënten die voortvloeien uit een reeds voor de aanvang van de dienstverlening bij de cliënt aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand.
- 8.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van onjuiste en/of onvolledige verstrekte gegevens door opdrachtgever en/of cliënt.
- 8.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door wijzigingen in de data en/of tijdstippen.
- 8.8 Cliënten/opdrachtgevers/deelnemers en opdrachtnemer zijn zich bewust van het feit dat trainingen of coaching geen therapeutische behandeling inhoudt. Coaching/training is geen vervanging van professioneel, juridisch, medisch, financieel of spiritueel advies.

- 8.9 Indien en voor zover opdrachtnemer wel aansprakelijk is voor schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van het honorarium dat opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

Artikel 9: Dossier en geheimhouding

- 9.1 Opdrachtnemer houdt persoonsgegevens bij van cliënten/deelnemers en is op basis daarvan gebonden aan de regels van de AVG. Daarover kunt u <https://welkombijsporen.nl> meer informatie vinden: zie Privacyverklaring.
- 9.2 Al het materiaal, zowel schriftelijk als mondeling, dat door opdrachtgever, cliënten of deelnemers wordt ingebracht, wordt door opdrachtnemer vertrouwelijk behandeld. Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben geen overleg over voortgang en resultaat van een coaching en/of training buiten de cliënt of deelnemer om. Het staat de cliënt of deelnemer vrij om desgewenst mededeling te doen over wat in de coaching of training besproken wordt.
- 9.3 Opdrachtnemer kan bepaalde onderwerpen uit de coaching of trainingssessies geanonimiseerd gebruiken in het kader van opleiding, intervisie of supervisie.
- 9.4 In het geval van dreigend gevaar voor de opdrachtgever, of de opdrachtnemer of de samenleving, zal de opdrachtnemer het recht de geheimhouding doorbreken en de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.
- 9.5 In het geval dat de wet of een daartoe bevoegde instantie verzoekt om openbaarmaking van gegevens die onder geheimhouding en vertrouwelijke informatie vallen, en de opdrachtnemer zich niet kan beroepen op verschoningsrecht, dan is de opdrachtnemer verplicht aan dit verzoek te voldoen zonder gehouden te kunnen worden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 10: Aantal deelnemers per training

- 10.1 Opdrachtnemer hanteert een maximale groepsgrootte voor de verschillende door haar te verzorgen trainingen. Dit maximum zal bij het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.

- 10.2 Opdrachtgever dient uiterlijk één maand voor aanvang van een incompanytraining schriftelijk het aantal deelnemers door te geven.
- 10.3 Aanmeldingen van deelnemers worden op volgorde van binnenkomst geregistreerd.
- 10.4 In geval van verhindering van een deelnemer blijft opdrachtgever de volledige prijs verschuldigd.
- 10.5 In geval van verhindering van een deelnemer is opdrachtgever gerechtigd in overleg met opdrachtnemer, een vervanger af te vaardigen mits deze redelijkerwijs past binnen de doelgroep waarvoor de training gegeven wordt. Opdrachtgever dient opdrachtnemer van een eventuele vervanging uiterlijk 24 uur vóór aanvang van de training op de hoogte te stellen.

Artikel 11: Trainingsdata/aantal trainingdagen

- 11.1 De trainingsdata en het aantal trainingdagen bij een incompanytraining zullen in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld.
- 11.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de data en tijden waarop de incompanytrainingen worden gegeven uiterlijk 6 weken voor de oorspronkelijke aanvang van de training te wijzigen.

Artikel 12 Annulering

- 12.1 Opdrachtnemer heeft het recht een training op basis van open inschrijving uiterlijk 4 weken voor aanvang te annuleren indien het minimum aantal inschrijvingen vereist voor een goede uitvoering van de training, zulks ter beoordeling van opdrachtnemer, niet wordt behaald. Een dergelijke annulering leidt niet tot enige vorm van schadeplichtigheid van opdrachtnemer.
- 12.2 Tenzij anders overeengekomen kan een deelnemer een training met open inschrijving tot 4 weken voor aanvang van de eerste trainingdag kosteloos annuleren. Bij latere annulering is de deelnemer de volgende annuleringskosten verschuldigd:
- binnen 4 weken voor de eerste trainingsdatum: 50%;
 - binnen 2 weken voor de eerste trainingsdatum: 75%;
 - binnen 1 week voor de eerste trainingsdatum: 100%

- 12.3 Voor incompanytrainingen geldt dat opdrachtgever de training kosteloos kan annuleren tot 4 weken voor aanvang van de training. Bij latere annulering is de opdrachtgever de volgende annuleringskosten verschuldigd:
- binnen 4 weken voor de eerste trainingsdatum: 50%;
 - binnen 2 weken voor de eerste trainingsdatum: 75%;
 - binnen 1 week voor de eerste trainingsdatum: 100%
- 12.4 Annuleringen van coachsessies (individuele begeleiding) dienen uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip te geschieden. Bij annulering tot 24 uur voor de afspraak is de cliënt geen kosten verschuldigd. Bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak is de cliënt 100% van de kosten verschuldigd.
- 12.5 Vervanging door een ander persoon, geregeld door de cliënt en/of de organisatie waar cliënt werkzaam is wordt niet als annulering beschouwd.

Artikel 13: Klachten en geschillenbeslechting

- 13.1 Opdrachtnemer vindt het belangrijk dat klanten en opdrachtgevers geheel tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan wil opdrachtnemer dat graag weten. Klachten dienen uiterlijk binnen 21 dagen na beëindiging van de sessie welke heeft geleid tot de klacht te geschieden, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak jegens opdrachtnemer vervalst. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- 13.2 In geval van klachten is het eerste doel om de onvrede met opdrachtnemer te bespreken en zo mogelijk weg te nemen. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 2 weken besproken en kijkt opdrachtnemer samen met opdrachtgever naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd door opdrachtnemer.
- 13.3 Indien het bespreken van de klachten niet tot een bevredigende oplossing leidt kan een cliënt zich richten tot de Ethische Commissie van Phoenix Opleidingen met bijbehorende klachtencommissie, die als onafhankelijke derde zal optreden.
- 13.4 Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie in het arrondissement waar opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.
- 13.5 Het indienen van de klacht ontslaat opdrachtgever nimmer van zijn

betalingverplichtingen ten opzichte van opdrachtnemer.

- 13.6 Op alle door opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit een met opdrachtnemer gesloten overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtelijke instantie van het arrondissement waar opdrachtnemer gevestigd is.