

Algemene voorwaarden Coachpraktijk Irene Bex

1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de volgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Coachpraktijk Irene Bex, werkzaam: Irene Bex en door haar ingehuurde derden. Irene Bex: de gebruiker van de algemene voorwaarden. Kempens: Irene Bex, Margret Becx, Monique Warmoeskerken en Judith Kerssemakers. Opdrachtgever: de wederpartij van Irene Bex. Overeenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen Coachpraktijk Irene Bex en opdrachtgever.

2. Algemeen

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Coachpraktijk Irene Bex en Kempens en eveneens op overeenkomsten waar door Irene Bex derden voor worden ingeschakeld. 2. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de inhoud van de trainingen worden altijd zo spoedig mogelijk afgehandeld. 3. Wijzigingen van de opdracht of algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn. 4. Irene Bex zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Coachpraktijk Irene Bex kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt, omdat de uitkomsten van trainingen van meer factoren afhangen dan alleen de kwaliteit van de training zelf. 5. Irene Bex en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, alsmede factoren bespreken die van invloed zijn op de beoogde resultaten. 6. Indien Coachpraktijk Irene Bex andere trainers dan Irene Bex zelf inzet bij opdrachten, worden de trainers inhoudelijk begeleid gericht op de opdracht en zorgt Irene Bex voor adequate informatie over werkwijze, uitvoering en administratie van de opdracht.

3. Kosten

Kosten van eventuele huur van audiovisuele apparatuur in een accommodatie waar de opdracht plaatsvindt en de huur van de betreffende accommodatie zijn inbegrepen in de kostenraming van de opdrachtgever.

4. Annulering

Met betrekking tot annulering van de overeenkomst gelden de volgende uitgangspunten: **1.** Coaching-opdrachten kunnen tot 24 uur voor datum kosteloos worden verzet. **2.** Wordt de coachingsopdracht binnen 24 uur voor geplande afgezegd dan is de opdrachtgever het volledige bedrag van de opdracht schuldig aan Coachpraktijk Irene Bex. **3.** Inschrijving aan trainingen, lezingen en workshops kan tot 14 dagen na inschrijving kosteloos geannuleerd worden. **4.** Wordt de inschrijving van een training, lezing of workshop na 14 dagen na inschrijving verzet of afgezegd, dan is de opdrachtgever het volledige bedrag schuldig aan Coachpraktijk Irene Bex. **5.** In geval de opdrachtgever na aanvang van de jaargroep tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

6. Indien van toepassing zijn de annuleringskosten van de accommodatie altijd volledig voor rekening van de opdrachtgever. **7.** Bij annulering door Irene Bex ten gevolge van ziekte en/of van individuele medewerkers van Coachpraktijk Irene Bex geldt als uitgangspunt dat de opdracht verschoven wordt naar een andere datum. In overleg kan Coachpraktijk Irene Bex trachten zorg te dragen voor een vervangende medewerker die de opdracht op de geplande datum of data uitvoert. Coachpraktijk Irene Bex is niet aansprakelijk voor eventuele gederfde inkomsten/schade bij de opdrachtgever. **8.** Als een training, lezing of workshop niet doorgaat of wordt geannuleerd, worden vooruitbetaalde kosten binnen 3 weken terugbetaald.

5. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig beëindigen indien de uitvoering van de opdracht niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele specificaties. Dit ter beoordeling van Irene Bex.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht. **2.** Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal Coachpraktijk Irene Bex eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of gescheiden opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwen en vertrouwelijkheid

1. Met alle informatie die door klanten en/of deelnemers aan de trainingen van Coachpraktijk Irene Bex wordt verstrekt zal vertrouwelijk omgegaan worden, volgens de algemene regels van fatsoen. Deze gedragsregel geldt, waar relevant, ook voor de door Coachpraktijk Irene Bex ingehuurde derden. **2.** Coachpraktijk Irene Bex is gehouden aan geheimhouding over bedrijfsgevoelige informatie van de klant. **3.** Indien Coachpraktijk Irene Bex andere trainers inhuurt voor specifieke opdrachten bij de klant, wordt zorg gedragen voor inhoudelijke en procesmatige overdracht om de taak naar behoren te kunnen uitvoeren.

8. Betaling

1. Tenzij anders is afgesproken, betaalt de opdrachtgever coachingssessies, coachingstrajecten, trainingen, lezingen of workshops vooraf. Als de betaling niet ontvangen is, kan er niet deelgenomen worden aan de coachingssessies, coachingstraject, trainingen of workshops. **2.** Over reis- en verblijfkosten wordt bij de aanvang van de opdracht afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en Coachpraktijk Irene Bex. **3.** De opdrachtgever verplicht zich de declaratie binnen 14 dagen na de declaratiedatum te betalen. **4.** Indien een declaratie binnen 14 dagen na de declaratiedatum niet is betaald, heeft Coachpraktijk Irene Bex het recht de wettelijke rente in rekening te brengen zonder dat ingebrekestelling is vereist. **5.** Opdrachtgever is niet gerechtigd betalingen op te schorten of zich op verrekening te beroepen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. **6.** In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Coachpraktijk Irene Bex op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9. Incassokosten

1. Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 100,-. **2.** Indien Coachpraktijk Irene Bex hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. **3.** De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever. **4.** Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

10. Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Coachpraktijk Irene Bex. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Coachpraktijk Irene Bex in staat is adequaat te reageren. Coachpraktijk Irene Bex zal een eerste reactie geven binnen 10 werkdagen. **2.** Klachten worden vertrouwelijk behandeld. **3.** Klachten worden afgehandeld binnen een termijn van 4 weken na melding door de opdrachtgever. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover in kennis worden gesteld binnen 4 weken na vermelding van de klacht. Hierbij zal het uitstel worden toegelicht. Tevens zal er een indicatie worden gegeven wanneer Irene Bex uitsluitel kan geven over de klacht. **4.** Indien een klacht gegrond is, zal Irene Bex de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. **5.** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Irene Bex slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11. **6.** Indien er na bovenstaande klachtenprocedure geen overeenstemming wordt bereikt tussen Coachpraktijk Irene Bex en de opdrachtgever, komen Irene Bex en de opdrachtgever overeen een beroep te doen op een derde voor een onafhankelijk onderzoek naar de redelijkheid van de klacht. Partijen kunnen een andere onafhankelijke derde overeenkomen, als de klachtbehandeling speciale expertise vereist. Het oordeel van de derde is voor Irene Bex bindend: eventuele consequenties worden door Irene Bex zo spoedig mogelijk afgehandeld. **7.** Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

11. Aansprakelijkheid

1. In het belang van de continuïteit van haar praktijk is Coachpraktijk Irene Bex tegenover opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Daarvan is sprake indien Coachpraktijk Irene Bex niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de overeenkomst. **2.** Coachpraktijk Irene Bex is slechts gehouden tot vergoeding van directe zaak- en letselschade geleden door opdrachtgever. Indirecte schade (waaronder gevolgschade) wordt niet vergoed, met uitzondering van: a. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Coachpraktijk Irene Bex aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Irene Bex toegerekend kunnen worden;

c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. **3.** Indien Coachpraktijk Irene Bex aansprakelijk zou zijn voor enige door opdrachtgever geleden schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Coachpraktijk Irene Bex afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door Coachpraktijk Irene Bex toegezonden. **4.** Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Coachpraktijk Irene Bex jegens opdrachtgever beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van €1.000,-. **5.** Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat Coachpraktijk Irene Bex in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen, met een maximum van € 1.000,-. **6.** Coachpraktijk Irene Bex is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Irene Bex is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. **7.** Indien opdrachtgever aan Coachpraktijk Irene Bex informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten. **8.** Coachpraktijk Irene Bex zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Coachpraktijk Irene Bex is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventuele geleden schade op deze derden te verhalen. **9.** De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Coachpraktijk Irene Bex.

12. Opschorting en ontbinding

1. Coachpraktijk Irene Bex is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien: a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt. b. Na het sluiten van de overeenkomst met Coachpraktijk Irene Bex ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. **2.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Coachpraktijk Irene Bex op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Coachpraktijk Irene Bex de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

3. Coachpraktijk Irene Bex behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.

13. Auteursrecht

1. Coachpraktijk Irene Bex houdt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet. **2.** Alle door Irene Bex verstrekte materialen, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, werkboeken, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Irene Bex worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit. **3.** Irene Bex behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

14. Geschillen

1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard. **2.** In geval van geschillen tussen opdrachtgever en Irene Bex, zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost zullen worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechtbank. **3.** Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. **4.** Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.

15. Evaluatie

1. Alle werkzaamheden worden door Coachpraktijk Irene Bex geëvalueerd. Indien behoefte aan specifieke evaluaties worden daartoe bij aanvang van de activiteit evaluatie-afspraken met de opdrachtgever gemaakt. **2.** De wijze waarop geëvalueerd wordt, wordt bepaald door Irene Bex.

Algemene voorwaarden Coachpraktijk Irene Bex 14 december 2017