

## Algemene Voorwaarden BloeiWijzer coaching en begeleiding

Versie juni 2021

### Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** Mariska Laros, BloeiWijzer coaching en begeleiding;

**Opdrachtgever:** de wederpartij van BloeiWijzer coaching en begeleiding die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;

**Cliënt:** de natuurlijke persoon die feitelijk begeleid wordt. Opdrachtgever en cliënt kunnen dezelfde persoon zijn, zoals bij particuliere coaching;

**Overeenkomst:** de op schrift of per e-mail vastgelegde (zoals een ondertekende offerte) of mondelinge overeenkomst tot verlening van diensten;

**Diensten:** alle door BloeiWijzer coaching en begeleiding aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten, onder welke merknaam dan ook, waaronder coaching, advisering, training, reïntegratiediensten en andere vormen van begeleiding, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden in het kader van een opdracht.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen van opdrachtnemer, handelende onder de naam "BloeiWijzer coaching en begeleiding", gevestigd te West-Grafdijk, Sluiskade 14, 1486 MV;

2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten van opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken;

3. Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden zijn geldig indien ze schriftelijk en uitdrukkelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever zijn bevestigd en hebben alleen betrekking op die overeenkomst;

4. Eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden die worden gehanteerd door opdrachtgever gelden indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk (geheel of gedeeltelijk) in de opdrachtbevestiging of de overeenkomst door opdrachtnemer van toepassing verklaard zijn.

### Artikel 3. Offertes, opdrachten

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven;

2. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie;

3. Opdrachtnemer is aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever en cliënt middels ondertekening en retournering binnen 30 dagen en zonder voorbehoud of wijziging wordt bevestigd;

4. Indien BloeiWijzer op verzoek van opdrachtgever de werkzaamheden aanvangt voordat de offerte voor akkoord is ondertekend, dan is met de start van de werkzaamheden de overeenkomst tussen u en BloeiWijzer gesloten op basis van de in de offerte genoemde voorwaarden.

5. De tarieven in de genoemde offertes zijn vrijgesteld van BTW, tenzij anders aangegeven;

6. Orders, overeenkomsten en afspraken die tot stand komen zonder een voorafgaande offerte zijn voor opdrachtnemer bindend indien en voor zover deze door haar schriftelijk zijn bevestigd;

7. Wanneer de dienstverlening door opdrachtnemer op urenbasis wordt verricht, dan worden de daadwerkelijk bestede uren in rekening gebracht. De daarbij door opdrachtnemer gehanteerde urenadministratie wordt, behoudens tegenbewijs, als juist beschouwd;

8. Wanneer tussen partijen geen afspraken zijn gemaakt over de honorering van een opdracht, geldt het bij opdrachtnemer gebruikelijke uurtarief;

9. Offertes worden opgesteld inclusief gebruikelijke reis-, verblijfs-, kantoor- en materiaalkosten. Indien en voorzover deze bij de uitvoering van de opdracht het gebruikelijke overstijgen, kan opdrachtnemer hierover met opdrachtgever in onderling overleg aanvullende afspraken maken;

10. Diensten die zonder offerte of schriftelijke overeenkomst worden verleend, worden per kalendermaand achteraf in rekening gebracht;

11. Indien opdrachtgever in zijn order of orderbevestiging verwijst naar zijn eigen inkoop- of andere voorwaarden en/of dergelijke voorwaarden daaraan heeft toegevoegd, dan blijft artikel 2 lid 4 van deze voorwaarden onverminderd van toepassing.

### Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap naar de maatstaven van het moment uit te voeren;

2. Opdrachtnemer voert deze opdracht uit naar het eigen, zelfstandig inzicht. Opdrachtgever en cliënt stemmen er mee in zich van aanwijzingen over de werkwijze te onthouden;

3. Met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting;

4. Opdrachtnemer hanteert bij coachingsdienstverlening de Ethische Gedragscode zoals opgesteld door de Nederlandse Orde van Beroepscoaches, welke o.a. beschikbaar is via [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl) ;

5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden;

6. De opdrachtgever en cliënt dragen er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever en cliënt redelijkerwijs behoren 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;

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

### Artikel 5. Contractduur

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeenkomen.

#### **Artikel 6. Wijziging Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht dienovereenkomstig aanpassen;
2. Wijzigingen in opdrachten zijn bindend indien deze wijzigingen door opdrachtnemer zijn aanvaard;
3. Indien partijen overeenkomen dat de opdracht wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip voor voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
4. Indien de wijziging of aanvulling op de opdracht financiële en/of kwalitatieve consequenties kan hebben, zal opdrachtnemer hierover met de opdrachtgever in overleg treden.

#### **Artikel 7. Annulering**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een vorm van dienstverlening te annuleren of te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het betreffende door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. Opdrachtgever heeft het recht met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten schriftelijk of per e-mail te annuleren en dient dit mondeling te bevestigen (of andersom);
3. De annuleringsprocedure wordt gestart op het moment dat opdrachtnemer een dergelijke bevestiging van de annulering heeft ontvangen;
4. Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de betreffende dienstverlening is opdrachtnemer gerechtigd om 25% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen, bij annulering binnen 4 weken tot 1 week voor aanvang van de betreffende dienstverlening is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen, bij annulering binnen een week voor aanvang van de betreffende dienstverlening is opdrachtnemer gerechtigd om 75% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen;
5. Bij niet annulering, danwel tussentijdse annulering na aanvang van betreffende dienstverlening, is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de overeenkomst te voldoen;
6. Een individueel begeleidingsgesprek kan tot elk moment voor aanvang van het gesprek door opdrachtgever of cliënt worden verplaatst. Bij afzegging, niet of te laat verschijnen is opdrachtnemer gerechtigd om het volledig verschuldigde bedrag in rekening te brengen;
7. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet 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.

#### **Artikel 8. Ontbinding**

1. Opdrachtgever of opdrachtnemer kunnen de overeenkomst ontbinden middels schriftelijke opzegging met een opzeggingstermijn van 1 maand;
2. Opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, danwel verdere uitvoering van de overeenkomst opschorten, indien aannemelijk is dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen kan voldoen of daaraan niet heeft voldaan. Opdrachtnemer behoudt het recht eventueel geleden schade op opdrachtgever te vorderen.

#### **Artikel 9. Klachtenreglement**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever of cliënt (i.c. de klager) binnen 14 dagen na de betreffende werkzaamheden schriftelijk of per e-mail te worden ingediend en mondeling te worden bevestigd (of andersom);
2. Klager ontvangt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht;
3. Behandeling van de klacht geschiedt door een persoon of commissie die niet betrokken is bij de oorzaak van de klacht;
4. In het klachtonderzoek worden klager en opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden;
5. Opdrachtnemer handelt de klacht binnen 4 weken na datum ontvangst af. Klager ontvangt schriftelijk de bevindingen, de motivatie en de genomen maatregelen die zijn voortgekomen uit het klachtonderzoek;
6. Indien opdrachtnemer de klacht gegrond acht, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klager aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klager schriftelijk kenbaar te worden gemaakt;
7. Klager heeft bij coachingsdienstverlening de mogelijkheid de klacht te deponeren bij de Nederlandse Orde van Beroepscoaches volgens het geldende Klachtenreglement, welke o.a. beschikbaar is via [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl).

#### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer behoudt de auteursrechten, evenals alle overige rechten van intellectuele eigendom op de door opdrachtnemer verstrekte materialen, waaronder ontwerpen, schetsen, afbeeldingen, tekeningen, oefeningen, testen, rapporten, teksten, modellen, programmatuur, offertes enzovoorts. Deze stukken blijven eigendom van opdrachtnemer en mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer niet worden gekopieerd, ter kennis van derden worden gebracht of op andere wijze worden gebruikt of veelevoudigd, ongeacht of aan de opdrachtgever daarvoor kosten in rekening zijn gebracht;
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de opdracht toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 11. Geheimhouding en Privacyreglement**

1. Alle 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. Alles wat wordt besproken tijdens de begeleiding geldt als vertrouwelijk. Daarnaast geldt informatie als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Uitzondering: de geheimhouding geldt niet voor informatie die de overtreding van een wet betreft of die een levensbedreigende situatie betreft. Informatie die deze uitzonderlijke onderwerpen betreft zal aan betrokken of passende instanties, autoriteiten of personen worden gemeld;

2. Na uitdrukkelijke toestemming van zowel opdrachtnemer als cliënt, kan vertrouwelijke informatie worden gecommuniceerd met opdrachtgever of derden. Geheimhouding geldt dan ook voor desbetreffende partijen. Partijen zijn ervan op de hoogte dat een aantal communicatiemiddelen door derden kan worden beheerd waardoor vertrouwelijkheid niet is gegarandeerd;
3. Omgang met persoonsgegevens en persoonlijke informatie geschiedt volgens het Privacyreglement, welke o.a. beschikbaar is via [www.bloeiwijzer.nl](http://www.bloeiwijzer.nl).

#### **Artikel 12. Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze;
2. Na verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1 % per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt;
3. In geval van schuldsanering, 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;
4. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter afdoening 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;
5. Alle kosten die door opdrachtnemer worden gemaakt om nakoming van de verplichting van de opdrachtgever te bewerkstelligen, zoals invorderingskosten door een derde partij, komen ten laste van de opdrachtgever.

#### **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

1. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is, is haar aansprakelijkheid beperkt tot dat gedeelte van de factuurwaarde van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met als maximum de gehele factuurwaarde;
2. In afwijking van wat hierboven in lid 1 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;
3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 14. Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende, niet-voorzien oorzaken waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen;
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort;
3. Indien opdrachtnemer door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst te voltooien kan opdrachtnemer, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verder toekomende rechten, deze overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst ontbinden;
4. De opdrachtgever dient ook in geval van overmacht, de uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde vergoedingen voor aan opdrachtnemer geleverde diensten te voldoen aan opdrachtnemer.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht**

Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen van opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 16. Wijziging Algemene Voorwaarden**

Van toepassing is steeds de versie van de Algemene Voorwaarden zoals die gold ten tijde van totstandkoming van de onderhavige opdracht. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen, welke op het aangekondigde tijdstip in werking treden.