

Algemene Voorwaarden voor dienstverlening van Praktijk CHARA

1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Dienstverlener: Praktijk CHARA gevestigd te Putten, KvK: 76401111.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met dienstverlener een overeenkomst afsluit of wil afsluiten voor door dienstverlener te leveren diensten.

Deelnemer: de natuurlijke persoon die (eventueel namens de opdrachtgever) deelneemt aan een begeleidingstraject, workshop enzovoorts.

Partijen: dienstverlener en opdrachtgever samen.

Diensten: de door dienstverlener aan opdrachtgever, al dan niet online, te leveren of geleverde diensten, zoals individuele coachingsgesprekken, workshops, trainingen, teksten, enzovoorts.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.

2.2 Een inschrijving en/of betaling en/of ondertekening van een overeenkomst of offerte impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.

2.3 Afwijken van deze Algemene Voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.

2.4 Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of mochten worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing.

3: Aanbod en offerte

3.1 Een door dienstverlener gedaan aanbod of offerte, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, is geheel vrijblijvend en binnen 5 werkdagen na ontvangst van bericht van aanvaarding herroepbaar door dienstverlener.

3.2 Indien geen geldigheidstermijn is aangegeven, is een offerte gedurende 30 dagen geldig.

3.3 Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.

3.4 Levertijden in offertes zijn indicatief en geven opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3.5 Een aanbod of offerte geldt niet automatisch voor nabestellingen en toekomstige opdrachten. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.

3.6 Alle gegevens over diensten en goederen die door dienstverlener zijn verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures, websites, mailings en dergelijke zijn, zonder mededeling, aan wijzigingen onderhevig en gelden niet voor de offerte.

3.7 Een aanbod wordt gebaseerd op de bij de (offerte-)aanvraag door opdrachtgever of derde verstrekte gegevens. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij alle relevante en essentiële informatie heeft verstrekt. Mocht na de totstandkoming van een overeenkomst nieuwe relevante en/of essentiële informatie aan opdrachtgever ter kennis komen dan zal hij deze onverwijld aan dienstverlener verstrekken. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op basis van de nieuwe informatie de overeenkomst te wijzigen.

3.8 Een samengestelde prijsopgave verplicht dienstverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.9 Dienstverlener heeft het recht een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

4: Prijzen

- 4.1 De op overeenkomsten, offertes en facturen genoemde prijzen zijn inclusief de verschuldigde btw, tenzij anders overeengekomen.
- 4.2 Ten aanzien van de dienstverlening kunnen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.
- 4.3 Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 4.4 Dienstverlener is jaarlijks op 1 januari gerechtigd tot aanpassing van de tarieven aan inflatie en marktconformiteit.
- 4.5 Dienstverlener is eveneens gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbod en begin van uitvoering van de overeenkomst, de tarieven ten aanzien van de kosten van uitvoering van de overeenkomst voor dienstverlener zijn gestegen.
- 4.6 Voorts mag dienstverlener de prijzen verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan dienstverlener, dat in redelijkheid niet van dienstverlener mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Dienstverlener zal opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van de tarieven in kennis stellen. Dienstverlener zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

5: Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1 Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
- 5.2 Dienstverlener heeft voor de uitvoering van de overeenkomst steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.
- 5.3 Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden. Wanneer dit het geval is zullen deelnemers daarvan voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte worden gesteld.
- 5.4 De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
- 5.5 Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.
- 5.6 Deelnemer(s) dient/dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching.
- 5.7 Opdrachtgever/deelnemer dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door dienstverlener gevraagde en/of voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde essentiële informatie.
- 5.8 Stelt opdrachtgever/deelnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra tarieven voor rekening van opdrachtgever.
- 5.9 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat dienstverlener is uitgegaan van door opdrachtgever/deelnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 5.10 Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst materiële dan wel niet-materiële schade lijden die aan opdrachtgever toerekenbaar is.

6. Annulering/wijziging

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

6.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

6.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht dienstverlener opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.

6.4 Indien partijen een vaste prijs zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit bedrag tot gevolg heeft.

6.5 Indien opdrachtgever een individuele coachafspraak binnen een traject waarbij facturering per gesprek en/of per maand plaatsvindt, afzegt wordt dit gesprek bij afmelding tot 24 uur voor aanvang 100% in rekening gebracht. Indien langer dan 24 uur van tevoren wordt afgemeld worden geen kosten in rekening gebracht.

7. Contractduur

7.1 De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

7.2 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten de overeenkomst of de uitvoering van genoemde werkzaamheden voort te zetten dan wel te beëindigen.

7.3 Dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

7.4 Voorts is dienstverlener bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

7.5 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van dienstverlener op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

7.6 Dienstverlener behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

8. Betaling

8.1 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.2 Betaalt opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

8.3 Bij betaling per bank geldt als datum van betaling de dag van creditering van de bankrekening van dienstverlener.

8.4 Dienstverlener is niet verplicht opdrachtgever opmerkzaam te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of hem rekeninguittreksels en dergelijke te zenden.

8.5 Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van opdrachtgever.

8.6 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

8.7 Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

9. Bruikleen

9.1 Indien dienstverlener aan opdrachtgever/deelnemer bij de uitvoering van de overeenkomst zaken in bruikleen heeft gegeven is opdrachtgever/deelnemer gehouden genoemde zaken op verzoek van dienstverlener of in overeenstemming met hetgeen werd overeengekomen binnen 30

dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever/deelnemer deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

9.2 Indien opdrachtgever/deelnemer, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 9.1 genoemde verplichting, heeft dienstverlener het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever/deelnemer te verhalen.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Dienstverlener is, behoudens opzet of grove nalatigheid aan de zijde van dienstverlener, niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan coaching/traject of workshop van dienstverlener. Deelname aan de coaching/traject of workshop geschiedt volledig op eigen risico. Iedere deelnemer kiest vrijwillig om deel te nemen aan de training/traject/coaching en de activiteiten binnen de training/trajecten/coaching.

10.2 Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het gedrag van deelnemer tijdens en buiten de sessies.

10.3 Dienstverlener is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die opdrachtgever/deelnemer heeft genomen, al dan niet in overleg met dienstverlener.

Opdrachtgever/deelnemer blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan.

10.4 Dienstverlener heeft uitsluitend een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

10.5 Dienstverlener kan op geen enkele wijze uitspraken doen of garanties geven over mogelijke resultaten door deelname aan trainingen/trajecten/coaching. Eventuele voorbeelden over mogelijke resultaten tijdens trainingen/trajecten/coaching zijn slechts illustratief en binden dienstverlener op geen enkele wijze.

10.6 Dienstverlener hanteert een hoge ethische standaard en zal zo goed mogelijk een realistisch beeld geven van de inhoud van de trainingen/trajecten/coaching. Deelnemer blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de resultaten. Dienstverlener zal er alles aan doen om de best mogelijke trainingen/trajecten/coaching te verzorgen.

10.7 Indien en voor zover dienstverlener aansprakelijk mocht blijken voor enige schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is deze steeds beperkt tot directe personen- en zaakschade voor zover die dienstverlener kan worden toegerekend. Indien dienstverlener aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

10.8 Indien dienstverlener aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

10.9 Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

10.10 De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software en dergelijke.

10.11 Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

11. Overmacht

11.1 Indien dienstverlener door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is dienstverlener gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding, de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van dienstverlener op betaling door opdrachtgever voor reeds door dienstverlener verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

11.2 Dienstverlener zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden.

Dienstverlener heeft slechts een inspanningsverplichting.

11.3 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden (buiten invloed van dienstverlener) waardoor dienstverlener tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte, oorlog, rellen, overstromingen, terrorisme, noodtoestand, elektriciteitsstoringen, computervirussen, stakingen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van dienstverlener kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens opdrachtgever (verder) nakomt.

12. Geheimhouding

12.1 Dienstverlener zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van opdrachtgever (of deelnemers), tenzij anders is overeengekomen of dienstverlener daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.

12.2 Opdrachtgever/deelnemers is/zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van dienstverlener of andere deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door dienstverlener/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

13. Intellectuele eigendom en auteursrechten

13.1 Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt dienstverlener zich de rechten en bevoegdheden voor die dienstverlener toekomen op grond van de Auteurswet.

13.2 Dienstverlener 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.

13.3 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door dienstverlener ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van dienstverlener, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van dienstverlener en gehanteerde software berusten bij dienstverlener, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven (zoals het TotalBalance werkboek). Reproductie, verspreiden of verkopen van deze materialen is verboden.

13.4 Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 13.3 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders en schriftelijk overeengekomen.

13.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van dienstverlener is het niet toegestaan om enig door dienstverlener aan opdrachtgever geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

13.6 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door dienstverlener geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

14. Klachten en geschillen

14.1 Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.

14.2 Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de klacht.

14.3 Dienstverlener zal naar eigen inzicht en met de nodige zorgvuldigheid trachten de klacht in goed overleg met opdrachtgever op te lossen.

14.4 Indien een klacht gegrond is, zal dienstverlener de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever tijdig schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

14.5 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal dienstverlener slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

14.6 Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

15. TotalBalance Keurmerk, Ethische code en klachtenprocedure

15.1 Dienstverlener is aangesloten bij het netwerk van TotalBalance christencoaches en committeert zich daarmee aan de (Internationale) Ethische code voor coaches en counselors en de bijbehorende klachtenprocedure.

15.2 Via de website van dienstverlener en/of TotalBalance (www.totalbalance.nl/totalbalance-keurmerk)

kan opdrachtgever hierover meer informatie vinden.

15.3 Indien er sprake is van een klacht treedt allereerst artikel 14 in werking. Mocht er onverhoopt sprake zijn van een geschil waar dienstverlener en opdrachtgever samen niet uitkomen, dan kan opdrachtgever gebruik maken van de klachtenprocedure van TotalBalance. De klacht van opdrachtgever wordt dan behandeld door de TotalBalance klachtencommissie, conform de klachtenprocedure en het klachtenreglement.

15.4 Partijen zullen pas een beroep doen op de klachtenprocedure van TotalBalance nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

16. Wijziging, uitleg en vindplaats van de Algemene Voorwaarden

16.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn in te zien op de website van dienstverlener en in te zien of te verkrijgen op het praktijkadres van dienstverlener.

16.2 In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

16.3 Van toepassing is steeds de laatst vastgestelde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Putten

November 2023