

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1 : Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer: Crystal Clear Coaching die diensten op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden.
- Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie, die aan de Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden.
- Coachee: de persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden. De Coachee kan ook de Opdrachtgever zijn.
- Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
- Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

### Artikel 2 : Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer in het kader van zijn beroep diensten worden aangeboden of geleverd.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij de uitvoering van Opdrachtnemer derden worden betrokken.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolg/opdrachten van de Opdrachtgever.
- 2.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
- 2.5 Eventuele inkoop- en andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

### Artikel 3 : Offertes

- 3.1 De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en deze zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Een offerte wordt tot overeenkomst doordat Opdrachtgever de offerte van Opdrachtnemer schriftelijk dan wel per e-mail bevestigt.

- 3.2 De prijzen van de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders weergegeven.
- 3.3 Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.

#### **Artikel 4 : Uitvoering van de overeenkomst**

- 4.1 Met elke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgevers accepteert Opdrachtnemer een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Het spreekt daarbij voor zich dat Opdrachtgever zich inspant om een resultaat te bereiken dat voor beide partijen bevredigend is. Hierbij worden de gedragsregels van NOBCO en NOLOC naar beste inzicht en vermogen nageleefd.
- 4.2 In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met Opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
- 4.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en 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 gebruikelijk tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

#### **Artikel 5 : Wijziging van de overeenkomst**

- 5.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst 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 overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen. Eventuele wijzigingen zullen schriftelijk dan wel per e-mail worden vastgelegd.

#### **Artikel 6 : Geheimhouding**

- 6.1 Beide 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. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 6.2 Gesprekken, sessies en andere contracten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook niemand, ook niet aan Opdrachtgever, mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Coachee hier uitdrukkelijke toestemming voor heeft gegeven.

## Artikel 7 : Intellectueel eigendom

- 7.1 Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Coachee verstrekte of in het kader van deze overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal.
- 7.2 Opdrachtgever en/of Coachee mag/mogen zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop Opdrachtnemer rechthebbende is en aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
- 7.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers c.q. Coachees.

## Artikel 8 : Honorarium en kosten

- 8.1 Het honorarium van de Opdrachtnemer bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde Dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
- 8.2 Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (BTW). Alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
- 8.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in overleg met de Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

## Artikel 9 : Betaling

- 9.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 9.2 Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim; de Opdrachtgever is vanaf het moment in verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.

- 9.3 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats 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.

### **Artikel 10 : Incassokosten**

- 10.1 Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdende met de invordering te laste van Opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

### **Artikel 11 : Aansprakelijkheid**

- 11.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
- 11.2 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtnemer verstrekte onjuiste en of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.
- 11.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 11.4 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.5 Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

### **Artikel 12 : Annuleringsvoorwaarden**

- 12.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

- 12.2 Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen beiden de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.
- 12.3 Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is Opdrachtnemer gerechtigd om 50 % van het verschuldigde bedrag dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- 12.4 Als één der partijen wezenlijk te kort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier nadrukkelijk 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 tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

### **Artikel 13 : Geschillenbeslechting**

- 13.1 Op alle Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever c.q. Coachee een geschil hebben voortvloeiden uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
- 13.3 Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechterlijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.