
Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:

- 1.1. Opdrachtnemer: Flore coaching & training, eenmanszaak van Debbie van der Donk die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten. Flore BOSbegeleiding is een handelsnaam van Flore coaching & training.
- 1.2. Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt aan Flore coaching & training.
- 1.3. Diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht.
- 1.4. Coachee/ deelnemer: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachtraject of training.
- 1.5. Overeenkomst: elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert, tenzij door partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door opdrachtnemer derden worden betrokken. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- 2.3. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
- 3.2. Tenzij anders aangegeven zijn de genoemde prijzen exclusief btw, alsmede exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend-, materiaal-, reis-, verblijf- en administratiekosten.
- 3.3. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
- 3.4. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 3.1. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben ook een overeenkomst gesloten, indien opdrachtnemer een tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de VESB naar beste inzicht en vermogen naleven.

- 4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
- 4.3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort 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.
- 4.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

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 de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
- 5.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 5.3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- 5.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 6. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst

- 6.1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee of deelnemer(s) te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.
- 6.2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachtraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachtraject te annuleren per aangetekend verzonden brief.
- 6.3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachtraject kosteloos geschieden.
- 6.4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training of het begeleidings-, advies- of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen.
- 6.5. Bij annulering binnen een week voor aanvang van de cursus, training of het begeleidings-, advies- of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen.
- 6.6. Bij geen annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training of het begeleidings-, advies- of coachtraject te voldoen.
- 6.7. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee of deelnemer(s) na aanvang van de cursus, training of het begeleidings-, advies- of coachtraject de deelname 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.

- 6.8. Een individueel begeleidings- of coachgesprek of een enkele trainingsbijeenkomst (alleen indien de training uit meerdere bijeenkomsten bestaat) 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 het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek dan wel de bijeenkomst in rekening te brengen dan de bijeenkomst niet in te halen indien deze reeds is betaald. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee/ deelnemer(s) niet op het geplande gesprek/ de bijeenkomst verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- 6.9. 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 tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 7. Geheimhouding en persoonsgegevens m.b.t. begeleidings- en coachtrajecten

- 7.1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van begeleidings- of coachsessies, ook naar de opdrachtgever indien dit niet de coachee betreft.
- 7.2. In het geval van dreigend gevaar voor de opdrachtgever en/ dan wel de samenleving behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.
- 7.3. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de coachee en opdrachtgever extern gerefereerd worden.
- 7.4. Opdrachtnemer neemt regelmatig deel aan intervisie- en supervisie gesprekken in het kader van professionele ontwikkeling en zal hierin praktijkcasussen inbrengen. Alle informatie met betrekking tot de coachee en opdrachtgever zal volledig worden geanonimiseerd.
- 7.5. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. In de privacyverklaring valt te lezen hoe hiermee wordt omgegaan.

Artikel 8. Intellectueel eigendom

- 8.1. Voor zover er auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectueel eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
- 8.2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9. Betaling

- 9.1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 9.2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
- 9.3. In geval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.

-
- 9.4. In geval van 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.
 - 9.5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats 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.
 - 9.6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 10. Incassokosten

- 10.1. Indien opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen opdrachtgever die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
- 11.2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.3. In afwijking van hetgeen in voorgaand lid van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan vier maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste vier maanden verschuldigde factuurbedrag.
- 11.4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 12. Geschillenbeslechting

- 12.1. Flore coaching & training is aangesloten bij de NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches) en conformeert zich aan de gedragscode en klachtenregeling van deze organisatie.
- 12.2. Flore coaching & training is lid van de VESB (Vereniging van Erkende Stress- en Burn-outcoaches) en conformeert zich aan de gedragscode en klachtenregeling van deze organisatie.
- 12.3. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 12.4. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever een geschil hebben voortvloeiend 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. Een mediator zal in onderling overleg worden aangewezen. De kosten van de mediator zullen bij helfte door partijen worden gedragen.
- 12.5. 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.

Laatste versie: september 2022