

## **Algemene voorwaarden Coaching met Sanne**

### **Artikel 1 | Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes, facturen en overeenkomsten van of met en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

### **Artikel 2 | Bedrijfsomschrijving**

Coaching met Sanne richt zich op coaching en training binnen het werkveld van persoonlijke ontwikkeling, in de meest ruime zin. Coaching met Sanne is bij de Kamer van Koophandel te Den Haag ingeschreven onder nummer: 64704866.

### **Artikel 3 | Definities**

Opdrachtnemer: Coaching met Sanne, geregistreerd bij de NOBCO, hierna te noemen: opdrachtnemer. Opdrachtgever is in deze de klant die gebruik maakt van de aangeboden diensten van Coaching met Sanne, hierna te noemen: opdrachtgever. Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die mondeling of schriftelijk gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten. De link naar deze algemene voorwaarden wordt per mail toegestuurd naar de opdrachtgever na het intake-gesprek.

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

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.
2. Door mondelinge of schriftelijke bevestiging (per mail) van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming haar NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

### **Artikel 5 | Reglement**

1. Opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever door te verwijzen naar een collega of arts indien het coachtraject niet kan worden voortgezet wegens ziekte, overlijden of een aandoening. Indien er thematiek aan bod komt waarvoor coaching als methode ontoereikend en/of ongeschikt is, zal de opdrachtnemer ook de opdrachtgever doorverwijzen.
2. Het coachtraject kan door de coach eenzijdig worden beëindigd als redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht dat zij het traject voortzet.
3. De opdrachtgever op de hoogte is van het feit dat de coach een klantendossier bijhoudt.
4. De opdrachtnemer die dit klantendossier behandelt, doet dit overeenkomstig de Nederlandse privacy regeling, zie daarvoor de privacy verklaring op de website.
5. De opdrachtgever kan een kopie vragen van dit klantendossier dat op opdrachtgever van betrekking is.
6. De opdrachtgever kan vernietiging van het klantendossier dat op opdrachtgever van toepassing is eisen en de opdrachtnemer is wettelijk verplicht hier aan mee te werken, tenzij er een wettelijk (juridische) aanwijsbare reden voor is of indien de persoonsgegevens essentieel zijn voor de zorg van een andere opdrachtgever in verband met erfelijke ziektes of vanwege een andere aanwijsbare medische oorzaak.

### **Artikel 6 | Prijzen en offertes**

1. Alle offertes en prijsopgaven door opdrachtnemer gedaan, zijn vrijblijvend, zowel wat betreft prijs, inhoud en levertijd en vervallen na 30 dagen.
2. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

3. De opdrachtgever is op de hoogte gesteld van de door opdrachtnemer gevraagde tarieven.
4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
  - de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of overeenkomst door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd
  - en/of er per mail is vastgelegd dat de opdrachtgever van start wil met het coachtraject
  - en/of er mondeling is aangegeven door opdrachtgever aan opdrachtnemer dat deze van start wil met het coachtraject.
5. In de overeenkomst kunnen desgewenst nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, inhuur accommodatie, middelen, reiskosten e.d.

### **Artikel 7 | Betalingsvoorwaarden**

1. Factuur voor coachdiensten wordt door opdrachtnemer na het eerste coachgesprek per mail verstuurd naar opdrachtgever. De betaling van de factuur dient te geschieden door overmaking naar NL64 KNAB0256348995 t.n.v. Coaching met Sanne en onder vermelding van het factuurnummer. De betalingstermijn die gehanteerd wordt is 14 dagen na factuurdatum bij een particulier of zakelijk coachingstraject, of losse sessie, tenzij vooraf anders is overeengekomen.
2. a) Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is de opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn te vergoeden. De tijd die door de opdrachtnemer gestoken wordt in extra administratie rondom wanbetaling, kan worden afgetrokken van het aantal uren van het aangekochte coachpakket of losse sessie.  
b) Bij de coachingvoorkeelpakketten (pakket met meerdere uren die in een keer worden aangeschaft, met 1 factuur erbij, waarbij de afnemer/opdrachtgever een lagere prijs betaalt i.v.m. minder administratief werk) geldt de volgende regel: indien de factuur van een voorkeelpakket niet op tijd wordt betaald, en ook niet per ommegaande na de eerste herinnering, dan vervalt de eerder aangeboden pakketkorting. Deze wordt dan alsnog in rekening gebracht. Voor het betalen van de pakketkorting maakt de opdrachtnemer een aparte factuur, waarbij een betaaltermijn geldt van twee weken vanaf verzending van die factuur.
3. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk (per brief of e-mail) kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

### **Artikel 8 | Duur, geldigheid coachpakketten en beëindiging traject**

1. De duur van het coachtraject tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, kan te allen tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd.
2. Beëindiging van het coachtraject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtgever indien hij/zij de coaching niet langer op prijs stelt of nodig acht. Beëindiging van het coachtraject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtnemer, wanneer zij de opdrachtgever niet verder kan helpen, of wanneer deze de gemaakte afspraken niet nakomt.
3. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden op basis van de vooraf ingekochte uren.
4. De particuliere en zakelijke coachpakketten en losse sessies zijn tot en met een jaar na afname geldig, tenzij tussen opdrachtgever en opdrachtnemer anders is overeengekomen, en die afspraken per mail bevestigd zijn. Het moment van afname is het moment waarop de opdrachtgever aangeeft te willen starten met het coachtraject; mondeling of per e-mail.
5. Na de afname van een particulier of zakelijk pakket dient de eerste coach-sessie uiterlijk 6 maanden daarna te geschieden. Daarna vervallen de rechten op het pakket; tenzij tussen opdrachtgever en opdrachtnemer per mail voorafgaand aan het coachtraject of de losse sessie anders is overeengekomen.

### **Artikel 9.0 | Annulering coachtraject door opdrachtgever**

Opdrachtgever verplicht zich een eventuele annulering of wijziging van een voorgenomen coachtraject schriftelijk (per e-mail) door te geven aan de opdrachtnemer. Bij annulering van inschrijving voor een coachtraject of losse sessie door opdrachtgever treden opdrachtgever en

opdrachtnemer eerst in overleg om te komen tot eventuele passende alternatieven. Indien er geen passende alternatieven mogelijk zijn, zulks ter beoordeling van opdrachtnemer, gelden de annuleringsvoorwaarden en is de opdrachtgever verplicht annuleringskosten te betalen aan opdrachtnemer:

1. Bij annulering na inschrijving tot één week voor aanvang van het coachtraject of losse sessie zijn de annuleringskosten 50% van de aangekochte dienst; van het totaalbedrag ervan, inclusief 21% btw. Aanvang is het moment na het intakegesprek waarin opdrachtgever mondeling of per mail aan opdrachtgever heeft bevestigd te willen starten met een coachtraject of losse sessie.
2. Bij annulering na inschrijving binnen één week voor aanvang van het coachtraject of losse sessie zijn de annuleringskosten 100%.

Dit geldt ook voor tussentijdse beëindiging of bij het niet verschijnen bij de coaching.

### **Artikel 9.1 | Annulering coachtraject door opdrachtnemer**

Opdrachtnemer behoudt zich het recht om coaching te annuleren, zonder opgaaf van redenen, dan wel een cliënt te weigeren tijdens of na het intakegesprek. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen aan de opdrachtgever, waarmee de overeenkomst is beëindigd zonder verdere verplichtingen of aanspraken van opdrachtgever naar opdrachtnemer.

### **Artikel 10 | Het verzetten/annuleren van afspraken voor coachgesprekken**

1. Indien opdrachtgever een afspraak voor een coachgesprek binnen 48 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer de kosten ervan in rekening brengen en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden buiten deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.
2. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een gepland coachgesprek worden de kosten voor het coachgesprek in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. In geval van een pakket wordt er een uur van het pakket afgehaald voor no-shows of te late annuleringen.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk per mail/sms/telefonisch en tracht z.s.m. een nieuwe afspraak in te plannen met opdrachtgever.

### **Artikel 11 | Geheimhouding**

1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de coachingsessies.
2. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich echter het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten. Opdrachtnemer werkt conform de Ethische Code zoals deze is opgesteld door beroepsvereniging NOBCO, waarbij opdrachtnemer is aangesloten.
3. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

### **Artikel 12 | Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 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.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens coaching sessies. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

### **Artikel 13 | Klachtenprocedure**

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichtte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.
2. De opdrachtgever wordt indien nodig op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure en kan zich voor klachten wenden tot de door de NOBCO gevoerde geschilleninstantie. <https://www.nobco.nl/klachten>
3. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.