

Algemene Voorwaarden Coachpraktijk DenkendHart



Coachpraktijk DenkendHart is een handelsnaam van Irisander b.v. ingeschreven in de Kamer van koophandel onder nummer 20118228. Het vestigingsadres van Coachpraktijk DenkendHart is Fluwijnberg 63 te Roosendaal. In Coachpraktijk DenkendHart werkt coach N.J. (Nelleke) van Dam.

Deze algemene voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de coachactiviteiten of aan coaching gerelateerde activiteiten van Irisander b.v. zoals uitgevoerd door Coachpraktijk DenkendHart. Dit betreft individuele coaching, teamcoaching, supervisie en het geven van workshops of begeleiding in de ontwikkeling van andere coachpraktijken dan wel coachopleidingen, alles in de ruimste zins des woords alsmede Human Resources-activiteiten die betrekking hebben op coaching en als dusdanig door Coachpraktijk DenkendHart worden geoffreerd dan wel uitgevoerd en gefactureerd.

De algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Breda op 7 oktober 2020.

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Coachpraktijk DenkendHart:	Opdrachtnemer
Opdrachtgever:	De wederpartij van Coachpraktijk DenkendHart
Coachee:	De persoon die gecoached wordt
Team:	Een team dat gecoached wordt, bestaande uit een vooraf vastgesteld aantal deelnemers, (eventueel) de leidinggevende
Workshop:	Een besloten of voor vrije inschrijving opengesteld activiteit van Coachpraktijk DenkendHart op een externe locatie of in de buitenlucht
Vrije inschrijving:	Een door Coachpraktijk DenkendHart georganiseerde workshop kan worden opengezet voor vrije inschrijving waarbij alle deelnemers gebonden zijn aan deze algemene voorwaarden
Overeenkomst:	Een contract tussen opdrachtgever en Coachpraktijk DenkendHart beheerst door aanvaarding van een offerte van de coachpraktijk dan wel een mondelinge overeenkomst betreffende voorzetting van de dienstverlening onder gelijklopende eerder schriftelijk overeengekomen voorwaarden

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden.

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Coachpraktijk DenkendHart en een opdrachtgever waarop Coachpraktijk DenkendHart deze voorwaarden van toepassing



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 20118228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67

heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken;

Eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden die worden gehanteerd door opdrachtgever gelden alleen als die uitdrukkelijk (geheel of gedeeltelijk) in de opdrachtbevestiging of de overeenkomst door Coachpraktijk DenkendHart van toepassing verklaard zijn;

De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Coachpraktijk DenkendHart, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes

De door Coachpraktijk DenkendHart gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Coachpraktijk DenkendHart is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd;

De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief 21% BTW en eventuele reiskosten en reistijd behoudens reistijd van maximaal drie kwartier enkele reis, reiskosten worden waar mogelijk vooraf aangeduid in de offerte;

Offertes zijn gebaseerd op de bij Coachpraktijk DenkendHart beschikbare informatie;

Indien opdrachtgever in zijn order of orderbevestiging verwijst naar zijn eigen inkoop- of andere voorwaarden en/of dergelijke voorwaarden daar aan heeft toegevoegd, dan is Coachpraktijk DenkendHart niet verplicht opdrachtgever opnieuw te wijzen op hetgeen ten aanzien van voorwaarden van derden is vermeld in artikel 2 van deze voorwaarden.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

Coachpraktijk DenkendHart 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;

Coachpraktijk DenkendHart voert deze opdracht uit naar eigen, zelfstandige, inzicht, zonder daarbij enige aanwijzing van de opdrachtgever te aanvaarden die betrekking heeft op de inhoud of de wijze waarop de coaching plaatsvindt. Opdrachtgever stemt er mee in zich ook van dergelijke aanwijzingen te onthouden;

Met Coachpraktijk DenkendHart gesloten overeenkomsten leiden voor Coachpraktijk DenkendHart tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting;

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Coachpraktijk DenkendHart het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;

De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Coachpraktijk DenkendHart aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever in redelijkheid hoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan Coachpraktijk DenkendHart worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Coachpraktijk DenkendHart zijn verstrekt, heeft Coachpraktijk DenkendHart het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 20118228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67

en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;

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

Artikel 5. Contractsduur, uitvoeringstermijn

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Indien een overeenkomst betrekking heeft op aanvaarding van een offerte die duidelijk weergeeft dat voor bepaalde tijd, een bepaalde activiteit of een specifiek aantal coachingsessies wordt gecontracteerd, is dit leidend.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen;

Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed, Coachpraktijk DenkendHart zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;

Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Coachpraktijk DenkendHart de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;

Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Coachpraktijk DenkendHart daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft;

In afwijking van lid 3 zal Coachpraktijk DenkendHart geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding

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. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;

Aan de opdracht zal door Coachpraktijk DenkendHart niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden;

Vertrouwelijke informatie die wordt gedeeld in coachingsgesprekken wordt alleen na schriftelijke toestemming van de coachee gecommuniceerd met opdrachtgever of externe partijen. Dit behoudens afgifte van gegevens betreffende een in de wet vastgelegde verplichting.

Artikel 8. Intellectuele eigendom



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 20118228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67

Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt Coachpraktijk DenkendHart zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet;

Alle door Coachpraktijk DenkendHart verstrekte stukken, zoals oefeningen, testen, adviezen, rapporten, assessments, schetsen, tekeningen, software, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Coachpraktijk DenkendHart worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht tenzij hier uitdrukkelijk nadere afspraken schriftelijk over zijn vastgelegd;

Coachpraktijk DenkendHart behoudt tevens 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.

Artikel 9. Afspraken

Afspraken dienen – indien noodzakelijk – uiterlijk 24 uur voor de coachingssessie of activiteit geannuleerd te worden. Bij annulering uiterlijk 24 uur voor de afspraak, wordt de afspraak verschoven naar een latere datum. Bij het niet annuleren of bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak, behoudt Coachpraktijk DenkendHart zich het recht voor de gereserveerde tijd in rekening te brengen wanneer geen andere opdrachtgever en/of coachee kon worden gecoached.

Te laat komen bij een afspraak geeft geen extra tijd op het einde.

Voor teamcoaching of workshops 'in een onderneming' is vooraf een aantal deelnemers bepaald. Indien een of meer deelnemers niet aanwezig is/zijn, komt de opdrachtgever geen reductie op het tarief toe. Indien in de offerte een stijging van het aantal deelnemers op locatie is voorzien, is tevens aangeduid welk tarief hiervoor door Coachpraktijk DenkendHart in rekening wordt gebracht. Een eenmaal door opdrachtgever doorgegeven aantal deelnemers zal (locatieafhankelijk) worden doorgerekend aan de opdrachtgever. In zijn algemeenheid wordt op externe locaties voor elke deelnemer een vergoeding voor een ruimte en/of een vergaderarrangement of maaltijd(en) doorgerekend. Opdrachtgever is indien de coachpraktijk deze boekt, gehouden voor het vooraf aangeduide aantal deelnemers deze kosten te voldoen. Dit deel van de bepaling blijft buiten toepassing als de opdrachtgever zelf voorziet in een externe ruimte en dergelijk arrangement. In welk geval de coach geacht wordt te zijn meegeboekt en eveneens te kunnen deelnemen aan de voorzieningen ter plekke, inclusief consumpties en maaltijd(en) zonder extra kosten.

Voor vrije inschrijving op workshops geldt dat een deelnemer tot 7 dagen (7 x 24 uur) voor de activiteit kan meedelen dat deelname niet mogelijk is. Voor deze annulering geldt dat de rechtstreeks voor ruimte en/of vergaderarrangement of maaltijd(en) door Coachpraktijk DenkendHart gemaakte onkosten met een opslag van 10% administratiekosten in rekening wordt gebracht. Het staat de deelnemer vrij een ander in zijn/haar plaats te laten deelnemen. Indien bij een workshop met vrije inschrijving geen doorgang kan vinden op grond van het aantal deelnemers of afwijkende boekingsvoorwaarden van toepassing zijn, is dit vooraf duidelijk kenbaar voor de (potentiële) deelnemers.

Artikel 10. Opzegging

Beide partijen kunnen de overeenkomst altijd schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen. Bij opdrachten



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 20118228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67

van minder dan een jaar geldt een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging van reeds aanvaarde opdrachten voor bepaalde tijd is niet mogelijk tenzij er sprake is van wanprestatie van een van de partijen.

Artikel 11. Ontbinding van de overeenkomst

De vorderingen van Coachpraktijk DenkendHart op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- indien na het sluiten van de overeenkomst aan Coachpraktijk DenkendHart ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- indien Coachpraktijk DenkendHart de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;

In de genoemde gevallen is Coachpraktijk DenkendHart bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Coachpraktijk DenkendHart schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12. Gebreken, klachttermijnen

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Coachpraktijk DenkendHart;

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

Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Coachpraktijk DenkendHart slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16.

Artikel 13. Honorarium

Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel;

Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen;

Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Coachpraktijk DenkendHart, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen;

Eventuele kostenramingen zijn exclusief 21% BTW en eventuele reiskosten;

De verschuldigde kosten zullen per maand in rekening worden gebracht;

Indien Coachpraktijk DenkendHart met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Coachpraktijk DenkendHart desalniettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.

Coachpraktijk DenkendHart mag prijsstijgingen doorberekenen, indien Coachpraktijk DenkendHart kan



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 20118228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67

aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld lonen en/of vergelijkbare markttarieven.

Artikel 14. Betaling

Betalingen moeten worden gedaan binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Coachpraktijk DenkendHart aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd;

Na het verstrijken van 14 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 procent per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt;

Coachpraktijk DenkendHart is gerechtigd betaling van een voorschot te vragen voor 50% van het (overeengekomen dan wel geschatte) honorarium voor de opdracht. Dit uitsluitend indien dit in de offerte of het aanbod voor een workshop met open inschrijving reeds is aangeduid;

In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van Coachpraktijk DenkendHart en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens Coachpraktijk DenkendHart onmiddellijk opeisbaar zijn;

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.

Artikel 15. Incassokosten

Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

- over de eerste Euro 3.000,00 15%
- over het meerdere tot Euro 6.000,00 10%
- over het meerdere tot Euro 15.000,00 8%
- over het meerdere tot Euro 60.000,00 5%
- over het meerdere 3%

Indien Coachpraktijk DenkendHart aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

Indien Coachpraktijk DenkendHart aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

De aansprakelijkheid van Coachpraktijk DenkendHart is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;

In afwijking van hetgeen 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;



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 20118228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67

De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Coachpraktijk DenkendHart of haar ondergeschikten;

Coachpraktijk DenkendHart is nooit aansprakelijk voor gevolgschade.

Artikel 17. Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Coachpraktijk DenkendHart geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Coachpraktijk DenkendHart niet in staat is haar verplichtingen na te komen;

Coachpraktijk DenkendHart heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Coachpraktijk DenkendHart haar verbintenis had moeten nakomen;

Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Coachpraktijk DenkendHart opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Coachpraktijk DenkendHart niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat;

Indien Coachpraktijk DenkendHart bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Overmacht van de zijde van de opdrachtgever, wordt gelijklopend mogelijk geacht.

Artikel 18. Geschillenbeslechting

De rechter in de woonplaats van Coachpraktijk DenkendHart is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Coachpraktijk DenkendHart het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 19. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen Coachpraktijk DenkendHart en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien de overeenkomst feitelijk wordt uitgevoerd in een ander Europees land. Uitsluitend de rechtspraak in Nederland is bevoegd.

Artikel 20. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die geldt bij het aangaan van een opdracht.

Deze voorwaarden zullen worden geplaatst op de website [https:// www.denkendhart.nl](https://www.denkendhart.nl) welke op 7 oktober 2020 nog in aanbouw is. De algemene voorwaarden worden steeds per mail ter hand gesteld aan de potentiële opdrachtgever en zijn vindbaar/opvraagbaar bij de Kamer van Koophandel.



Coachpraktijk DenkendHart hanteert de ethische code van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO)/EMCC en valt onder het klachtenreglement van de NOBCO/EMCC (aansluitnummer 30819)



KvK 201182228 BTW NL 8140.52.319.B.01 IBAN NL27 KNAB 0256 4852 67