



**Algemene voorwaarden Van Andel Veerkracht Training**  
**Coaching en Training**  
**Opgemaakt te Etten-Leur d.d. 1 april 2016**  
**Laatst gewijzigd: 3 september 2019**

**Artikel 1 Definities**

- a. Opdrachtnemer: Van Andel Veerkracht Training, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- b. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het leveren of verrichten van Diensten op het gebied van trauma, coaching, begeleiding, training of aanverwante werkzaamheden zoals meditatie, visualisatie, mentaal of lichaamsgerichte oefeningen enz.
- c. Clïënt of coachee: Degene die deelneemt aan een begeleidingstraject, programma, training of ander product dat Opdrachtnemer aanbiedt, hetzij als Opdrachtgever hetzij als in overeenstemming met Opdrachtgever.
- d. Overeenkomst: Elke mondelinge of schriftelijke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.
- e. Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht gegeven is of, die voortvloeien uit dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin van het woord.
- f. Producten: De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever al dan niet online te verkopen en te leveren (of verkochte en geleverde) producten zoals boeken, E-book, coachspellen, dvd's en/of andere tastbare producten.
- g. Programma: Een door Opdrachtnemer aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals coaching, begeleiding en/of training, gegeven over een langere periode zoals nader omschreven in het informatiemateriaal van de Opdrachtnemer
- h. Deelnemer: Een door Opdrachtgever aangewezen (extra) deelnemer aan een door Opdrachtnemer aangeboden programma.

**Artikel 2 Algemeen**

- a. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor ieder aanbod, iedere offerte en iedere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarop Opdrachtnemer deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- b. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden of dienen te worden betrokken.
- c. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- d. De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- e. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of mochten worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen als dan in overleg treden ten einde

nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

- f. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

### **Artikel 3 Bedrijfsomschrijving**

Van Andel Veerkracht Training een zelfstandig werkend bureau voor coaching, begeleiding en training. Gespecialiseerd in coaching, begeleiding en training met betrekking tot burn-out coaching, coaching, stressreductie en traumaverwerking.

### **Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst**

- a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens Opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.
- c. 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 Opdrachtgever in rekening te brengen.
- d. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn overeengekomen is, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke termijn stellen waar binnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
- e. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
- f. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- g. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer 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.

### **Artikel 5 Wijziging van de Overeenkomst**

- a. 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 aanpassen
- b. 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.

- c. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/ of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- d. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangegeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een verandering van dit honorarium tot gevolg heeft.
- e. In afwijking van lid c zal Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

=

#### **Artikel 6 Prijzen, contracten en offertes**

- a. Een offerte kan worden herroepen, tenzij het een termijn voor de aanvaarding inhoudt of de onherroepelijkheid ervan op een andere wijze uit het aanbod of de offerte volgt.
- b. De herroeping van een offerte kan slechts geschieden, zolang de offerte niet is aanvaard en evenmin een mededeling, houdende de aanvaarding is verzonden. Bevat de offerte de mededeling dat het een vrijblijvende offerte betreft, dan kan de herroeping nog onverwijld na de aanvaarding geschieden.
- c. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege de Opdrachtnemer gedaan, zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.
- d. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder reis-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- e. Indien de aanvaarding (niet op ondergeschikte punten) afwijkt van hetgeen is opgenomen in de offerte, dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
- f. Wijkt een tot aanvaarding strekkend antwoord op een offerte daarvan slechts op ondergeschikte punten af, dan geldt dit antwoord als aanvaarding en komt de Overeenkomst overeenkomstig deze aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer onverwijld bezwaar maakt tegen de verschillen.
- g. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.
- h. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- i. De offerte geldt niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- j. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte, Overeenkomst of contract door Opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd.
- k. Bij tussentijdse tariefswijzigingen zullen voor reeds lopende trajecten de prijzen gelijk blijven.
- l. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs overeengekomen is, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Opdrachtnemer gebruikelijke methoden.

#### **Artikel 7 Honorarium**

- a. Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vast honorarium overeen. Het vaste honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer en geldt voor de duur van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk wordt overeengekomen dat het honorarium voor bepaalde onderdelen van de Overeenkomst in hoogte afwijkt van het vaste honorarium.

- b. Opdrachtnemer is jaarlijks op 1 januari gerechtigd tot aanpassing van het honorarium aan inflatie en marktconformiteit, als ook door de overheid opgelegde maatregelen.
- c. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van offerte en begin van uitvoering van de Overeenkomst, de tarieven ten aanzien van de kosten van uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtnemer gestegen zijn.
- d. Voorts mag Opdrachtnemer het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanig mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van Opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhogen van het honorarium in kennis stellen. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop de verhoging in zal gaan, vermelden.
- e. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Opdrachtnemer gebruikelijke methoden.

#### **Artikel 8 Betaling en betalingsvoorwaarden**

- a. Een gratis adviesgesprek van maximaal 30 minuten dient om vast te stellen of eventuele vervolggesprekken zinvol zijn en om te bepalen of de bereidheid bij beide partijen bestaat om een Overeenkomst met elkaar aan te gaan. Dit gesprek vindt plaats op het praktijkadres van Opdrachtnemer, dan wel op locatie, dan wel telefonisch of via Skype. Indien beide partijen akkoord gaan, kan er aansluitend reeds een eerste consult plaatsvinden.
- b. Betaling vindt bij voorkeur plaats door middel van een factuur in pdf per mail vooraf, tenzij anders is overeengekomen. In geval van een contante betaling ontvangt Opdrachtgever een factuur achteraf met de notitie dat aan de betaling is voldaan.
- c. Opdrachtnemer is gerechtigd facturen elektronisch te versturen naar het door Opdrachtgever aangegeven E- mailadres.
- d. Facturen dienen vóór aanvang van de coaching/training of uiterlijk 7 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, inclusief btw en wel op de door Opdrachtnemer aan te wijzen betaalrekening.
- e. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- f. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van Opdrachtnemer binnen 2 weken na factuurdatum aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt in te hebben gestemd met de hoogte van het factuurbedrag.
- g. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 7 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtnemer, zonder daardoor in verzuim te komen, besluiten de dienstverlening aan Opdrachtgever op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever van zijn eventuele voornemen tot opschorting van de dienstverlening dan wel beëindiging van de Overeenkomst schriftelijk in kennis stellen.
- h. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 7 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd, gelijk aan de geldende wettelijke rente
- i. Indien er meer dan 1 Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag, in geval dat de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.
- j. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.
- k. Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de

eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevalen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevalen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

#### **Artikel 9 Duur en beëindiging**

- a. De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- b. Is binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten de Overeenkomst of de uitvoering van genoemde werkzaamheden voort te zetten dan wel te beëindigen.
- c. Opdrachtnemer heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.
- d. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk schriftelijk 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 10 Tekortkomingen – Afspraken verzetten**

- a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare omgeving, waardoor Opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in het geval van tussenkomst van cursussen en trainingen voor Opdrachtnemer op het gebied van coaching, begeleiding en persoonlijke groei.
- c. Een individueel begeleidings- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden geannuleerd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing tussen 48 en 24 uur voor aanvang van het gesprek is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het afgesproken tarief in rekening te brengen. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang van het gesprek is Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien Opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt (No Show), worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- d. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 11 Opzegging**

- a. Beide partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
- b. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

#### **Artikel 12 Opschorting en ontbinding**

- a. Opdrachtnemer 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.
- b. Voorts is de Opdrachtnemer 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.
- c. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- d. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 13 Incassokosten**

- a. Is 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 rechten voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een maximum van €75,- (zegge: vijftenzeventig euro).
- b. Indien Opdrachtnemer hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van Opdrachtgever.
- c. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.
- d. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

#### **Artikel 14 Eigendomsbehoud en bruikleen**

- a. Alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in bruikleen gegeven zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, kaarten, spellen, boeken, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- b. De Opdrachtgever is niet bevoegd de in bruikleen gegeven zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de in bruikleen gegeven zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- d. De Opdrachtgever verplicht zich optimaal zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, en deze in ongewijzigde en optimaal bruikbare staat te retourneren aan Opdrachtnemer. In geval van beschadigingen zal Opdrachtnemer deze verhalen op Opdrachtgever.
- e. De Opdrachtgever verplicht zich de in bruikleen gegeven zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffingsschade en waterschade alsmede tegen diefstal, en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter ingaven te geven.
- f. In bruikleen genomen zaken van de Opdrachtnemer zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door Opdrachtgever en mogen derhalve niet door Opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter hand aan derde(n) worden gesteld of ter inzage worden meegegeven. Overtreding van dit artikel zal op straffe van boete worden gesteld.

#### **Artikel 15 Teruggave van in bruikleen gegeven zaken**

- a. Indien Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst zaken in bruikleen heeft gegeven is Opdrachtgever gehouden genoemde zaken op verzoek van Opdrachtnemer of in overeenstemming met hetgeen werd overeengekomen binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien Opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- b. Indien Opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder a. genoemde verplichting, heeft Opdrachtnemer het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Opdrachtgever te verhalen.

#### **Artikel 16 Onderzoek, klachten**

- a. Opdrachtnemer is niet verbonden aan een Ethische code/Beroepscode.
- b. Van Andel Veerkracht Training hanteert een klachtenreglement conform geschillenregeling Wkkgz.
- c. Klachten met betrekking tot de mate waarin en/of de wijze waarop Opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden verricht of verricht heeft dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen na vaststelling of vermoeden van in gebreke zijn van Opdrachtnemer, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van genoemde werkzaamheden schriftelijk door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te worden gemeld. Deze dienen te allen tijde schriftelijk ingediend te worden bij de directie van Van Andel Veerkracht Training. Hiervoor kunt u zich richten tot Hans van Andel, directeur bij Van Andel Veerkracht Training. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is om adequate te reageren.
- d. Er zal te allen tijde gepoogd worden om allereerst te onderzoeken of de klacht in gezamenlijke inspanning opgelost kan worden eventueel middels mediation.
- e. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever het niet met elkaar eens kunnen worden, kan met wederzijdse toestemming beroep gedaan worden op de Wkkgz.
- f. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever tijdig schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- g. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 17.

#### **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

- a. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. Hieronder wordt verstaan dat Opdrachtnemer te allen tijde zich maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van zijn competentie. Om kwaliteit te garanderen en competenties te verbeteren zal hij hierbij regelmatig gebruik maken van geschikte intervisie en/ of supervisie.
- b. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- c. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de Opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtgever en coachee zijn te allen tijde zelfverantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- d. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Opdrachtnemer afgesloten beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat

- Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
- e. Onder schade aan personen of aan zaken wordt niet verstaan de door Opdrachtgever gemaakte kosten van maatregelen ter voorkoming van schade als bedoeld in artikel 6:96 BW en vergelijkbare wettelijke bepalingen, daaronder begrepen de daaruit voortvloeiende schade.
  - f. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
  - g. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever c.q. coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
  - h. Opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van coachees, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van de coachee beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien coachee enig letsel zou oplopen, is Opdrachtnemer c.q. door hem in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
  - i. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 18 Vrijwaringen**

- a. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op de door Opdrachtgever verstrekte dan wel in bruikleen gegeven materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.
- b. Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. Verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en/ of defecten.

#### **Artikel 19 Risico-overgang**

- a. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze aan Opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd of in bruikleen worden gegeven, en daarmee in de macht van Opdrachtgever of van enige door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n) worden gebracht.

#### **Artikel 20 Overmacht**

- a. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor hun rekening komt.
- b. 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 Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer worden daaronder begrepen.



- c. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- d. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- e. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

#### **Artikel 21 Geheimhouding**

- a. Opdrachtnemer zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die in het kader van de overeenkomst ontvangen is, zoals verstrekt door Opdrachtgever (of deelnemer(s)), tenzij uitdrukkelijk overeengekomen of Opdrachtnemer daartoe gehouden is op grond van wet of regelgeving.
- b. 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 meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemer(s) en/of derde(n) die eventueel door Opdrachtnemer bij een opdracht ingeschakeld worden.
- c. Gesprekken, sessies en contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee of deelnemer plaats vinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededelingen doen over de inhoud en het verloop van deze contacten, tenzij de Coachee of deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- d. Opdrachtnemer is gerechtigd inhoudelijke informatie van gesprekken of programma's te delen met collega coaches tijdens intervisiebijeenkomsten en in supervisiegesprekken, ten behoeve van kwaliteitsbewaking van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is hierbij niet gerechtigd namen te noemen van coachee's of deelnemers.
- e. In het geval van dreigend gevaar voor zowel Opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.
- f. 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 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 en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### **Artikel 22 Intellectuele eigendom en auteursrechten**

- a. Onverminderd het overigens in de Algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt Opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die Opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet.

- b. Opdrachtnemer 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.

#### **Artikel 23 Geschillen**

- a. De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- b. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.

#### **Artikel 24 Toepasselijk recht**

- a. Op elke Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 25 Training(en) - Rechten en plichten**

- a. Bij ziekte, overmacht of andere onvoorziene omstandigheden (overlijden van dierbaren, ziekenhuisopname familielid etc.) behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de Training te annuleren en verplicht zich de Training op een nader te bepalen datum alsnog uit te voeren.
- b. De eventuele extra kosten voortvloeiend uit een verschuiving op verzoek van Opdrachtnemer zijn tot een maximum van 5% van het factuurbedrag voor rekening van Opdrachtnemer. Bij eventuele hogere extra kosten kan Opdrachtnemer zich beroepen op overmacht. Indien Opdrachtnemer wegens overmacht niet in staat is de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen, wordt een evenredig deel van het factuurbedrag gerestitueerd.
- c. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vereist. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit meerwerk als een aanvullende opdracht aan Opdrachtgever worden bevestigd.
- d. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever aan derde(n). Opdrachtnemer zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever.
- e. Opdrachtnemer verplicht zich alles in het werk te stellen de overeengekomen opdrachten zorgvuldig, deskundig en bekwaam uit te voeren, waarbij het belang van Opdrachtgever en de deelnemers centraal staan.
- f. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, nimmer een resultaatverplichting.
- g. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het al of niet opvolgen en/ of interpreteren door de deelnemers van zowel aanbevelingen in het schriftelijk materiaal als ook mondelinge aanwijzingen tijdens de uitvoering van de Training(en).

#### **Artikel 26 Training(en) – Annuleringsregeling**

- a. Annulering door Opdrachtgever dient schriftelijk te gebeuren (datum brief of mail is annuleringsdatum)
  - Bij een annulering tot 6 weken voor aanvang van de training worden 50% van de factuur in rekening gebracht als annuleringskosten. Wordt de training onmiddellijk opnieuw geboekt wordt maar 30% van de factuur in rekening gebracht als annuleringskosten.
  - Bij een annulering tussen 6 en 2 weken voor aanvangsdatum training worden 75% van de factuur als annuleringskosten in rekening gebracht. Bij onmiddellijk opnieuw boeken



bedragen de annuleringskosten 50% van de factuur.

- Bij een annulering binnen 2 weken voor aanvang van de training wordt 100% van de factuur in rekening gebracht. Wordt de training onmiddellijk opnieuw geboekt, bedragen de annuleringskosten 75%.
- b. De daadwerkelijke bestede voorbereidingstijd wordt volledig in rekening gebracht.
- c. Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Training te verplaatsen dan wel te annuleren bij onvoldoende deelname of bij een teveel aan annuleringen van deelnemers. I.g.v. annulering zullen reeds in rekening gebrachte bedragen geretourneerd worden.

#### **Artikel 27 Wijziging, uitleg en vindplaats van de Algemene Voorwaarden**

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn in te zien op de website van Van Andel Veerkracht Training ([www.hansvanandel.nl](http://www.hansvanandel.nl)) alsmede in te zien en/of te verkrijgen op het praktijkadres van Van Andel Veerkracht Training.
- b. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
- c. Van toepassing is steeds de laatst vastgestelde versie c.q. versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst.