Algemene voorwaarden
Verander je Wereld, Coaching, Counselling & Training

Opgemaakt te 's-Hertogenbosch, 4 februari 2008

1. **Toepasselijkheid**

   Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer in het kader van zijn beroep Diensten worden aangeboden of geleverd.

   a. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.

   b. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voorzover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

   c. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

   d. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

   e. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgopdrachten van Opdrachtgever.

2. **Bedrijfsomschrijving**
   Verander je Wereld is een zelfstandig werkend bureau voor coaching, counselling & training en is gespecialiseerd in coaching en counselling mbt stress management, relatie management en persoonlijke groei trainingen. Counselling is gebaseerd op de persoonsgerichte Rogeriaanse methode. Bij coaching wordt gebruik gemaakt van een eclectische benadering en wordt gebruik gemaakt van ondermeer de cognitieve methodes RET (Rationele Effectiviteits Therapie), oplossingsgericht coachen, kernkwaliteiten, visualisaties en affirmaties, en ontspanningsoefeningen.

3. **Definities**

   a. Opdrachtnemer: Leonie Linssen van Verander je Wereld die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten

   b. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden.

   c. Client of coachee, degene die deelneemt aan een begeleidings, counsellings- of coachingstraject of training, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

   d. Overeenkomst: Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

   e. 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.

4. **Uitvoering van de overeenkomst**

   a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, met de nodige zorgvuldigheid en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.

   b. 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.

c. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, 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 waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren, Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

d. 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.

e. 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 Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Prijzen en offertes

a. Voor het kennismakingsgesprek wordt een standaard tarief gerekend van € 60,- inclusief BTW. In dit oriënterende gesprek van max. 1 uur, bepalen opdrachtgever en opdrachtnemer of een overeenkomst wordt aangegaan.

b. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege 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 Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.

c. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;

d. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.

e. 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.

f. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in overleg met Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

g. Bij tussentijdse tariefswijzigingen zullen voor reeds lopende trajecten de prijzen gelijk blijven.

h. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Opdrachtnemer gebruikelijke methoden.

6. Betalingsvoorwaarden

a. Betaling vindt plaats achteraf middels factuur in PDF per e-mail, tenzij anders is overeengekomen. Na iedere contante betaling ontvangt opdrachtgever een factuur met de notitie dat aan de betaling is voldaan.

b. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door Opdrachtnemer aan te wijzen girorekening.

c. Bij niet-tijdige betaling is 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. Indien Opdrachtnemer zijn vordering op Opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is Opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.

d. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee 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**.**

e. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.

7. Duur en beëindiging

a. Een overeenkomst voor een coachings of counsellingstraject kan na onderling overleg door partijen op ieder gewenst moment worden beëindigd of indien gewenst worden verlengd.

b. 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 financiele verplichtingen te voldoen.

c. 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.

8. Tekortkomingen – Afspraken Verzetten

a. Opdrachtnemer behoud 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 behoud zich het recht voor afspraken te verzetten in het geval cursussen en trainingen voor Opdrachtnemer op het gebied van counselling, coaching en persoonlijke groei.

c. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief 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.

d. Bij overmacht, bijvoorbeeld in geval van ziekte of overige omstandigheden waarbij overmacht aan de orde is, wordt 50% van de geplande tijdsduur berekend;

9. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding

a. 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. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.

b. Opdrachtnemer verbindt zich aan de ethische code zoals voorgeschreven door de Stichting Counselling (zie www.counselling.nl) en NOBCO (Nederlandse Orde voor Beroepscoaches; zie www.nobco.nl)

c. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.

Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

d. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.

e. 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 en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan**.**

10. Aansprakelijkheid

a. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaat verplichting. Hieronder wordt verstaan dat opdrachtnemer te allen tijde zich maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van zijn compententie. Om kwaliteit te garanderen en competenties te verbeteren zal hij hierbij regelmatig gebruik maken van geschikte intervisie en/of supervisie. Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van vakliteratuur en regelmatige bijscholing mbt zijn vakgebied.

b. 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 de Opdrachtnemer. Opdrachtgever en coachee zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

c. 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 algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

d. Indien, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en/of Coachee beperkt tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 5.000,-.

e. 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

f. Opdrachtnemer zal bij de 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.

g. 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 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.

h. 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 te gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.

i. Indien Opdrachtgever en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

11. Rechten en plichten bij Trainingen

a. Bij ziekte of andere onvoorziene omstandigheden, verplicht Opdrachtnemer zich de training op een nader te bepalen datum alsnog uit te voeren. De extra kosten voortvloeiend uit e verschuiving op verzoek van Verander je Wereld zijn tot een maximum van 10% van het factuurbedrag voor rekening van Verander je Wereld. Bij hogere extra kosten kan Verander je Wereld zich beroepen op overmacht. Indien Verander je Wereld door overmacht niet in staat is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen, wordt een evenredig deel van het factuurbedrag gerestitueerd.

b. 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 vergt. Indien zo een aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

c. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding voor alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden. Opdrachtnemer zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever.

d. 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.

e. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het al of niet opvolgen en/of interpreteren door deelnemers van aanbevelingen in het schriftelijke materiaal en/of van mondelinge aanwijzingen tijdens de uitvoering van de trainingen

12. Annuleringsregeling Trainingen

a. Annulering door Opdrachtgever dient schriftelijk te gebeuren (datum brief of mail is annuleringsdatum).
• Bij een annulering tussen acht weken en zes weken voor aanvang van de training: 50% van de totale kosten, als de training onmiddellijk opnieuw wordt geboekt: 25 % van de totale kosten.
• Bij een annulering tussen zes weken en twee weken voor aanvang van de training: 75% van de totale kosten; als de training onmiddellijk opnieuw wordt geboekt: 50% van de totale kosten.
• Bij een annulering binnen twee weken voor aanvang van de training: 100% van de totale kosten; als de training onmiddellijk opnieuw wordt geboekt: 75% van de totale kosten.

b. De daadwerkelijk reeds bestede voorbereidingstijd wordt volledig in rekening gebracht.

13. Klachtenprocedure

a. Opdrachtnemer heeft zich verbonden aan de Ethische Code/Beroepscode, zoals te vinden op de website www.counselling.nl en aan de klachtenregeling van zowel de stichting counselling als van de NOBCO, te vinden op www.nobco.nl

b. 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 Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

c. 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 schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

d. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

e. Een klacht kan betrekking hebben op de kwaliteit van de geleverde dienst of op schending van de ethische gedragscode.
Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij Stiching Counselling (www.counselling.nl) t.a.v. Paul van Schaik, Postbus 125 6700 AC Wageningen Tel: 0317-415454 / 06 - 133 09 202.
Of u kunt zich met uw klacht wenden tot de Klachtencommissie van de NOBCO, Postbus 2626, 2002 RC Haarlem. De volledige versie van deze klachtenregeling vindt u op de website van NOBCO **www.NOBCO.nl** en op de site van **www.veranderjewereld.nl**

14. Eigendomsbehoud

a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, boeken, enz., blijven eigendom van opdrachtnemer

b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel 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 optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

e. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals oefeningen, kaarten, spellen, testen, schetsen, tekeningen, software, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

15. Wijziging van de voorwaarden

a. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige opdracht.