

## **Artikel 1: Algemene voorwaarden**

Wij verstaan onder:

- a. Opdrachtgever; de partij die opdracht geeft of deelnemer is van een training en coaching traject,
- b. Opdrachtnemer; Bedrijfscoaching en psychosociale therapie en Duurzame Inzetbaarheid Gelderland.

## **Artikel 2: Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van opdrachtnemer en ook op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgevers betreffende:

- a. Het verzorgen van trainingen, workshops, coaching trajecten en andere vormen dan wel training in de ruimste zin van het woord,
- b. Het verzorgen van advies, onderzoek, coaching en begeleiding, dan wel advisering in de ruimste zin van het woord,
- c. Het ontwikkelen en/of uitgeven van lesmateriaal

Hierna te noemen “opdracht”:

- a. Afwijking van deze voorwaarden zijn slechts bindend als en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer.
- b. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing tenzij zij door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

## **Artikel 3: Opdrachtverstrekking**

De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door:

- a. Ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde offerte, inschrijvings- of aanmeldingsformulier,
- b. De door opdrachtnemer en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging,
- c. Schriftelijke bevestiging van opdrachtnemer aan opdrachtgever van diens telefonische aanmelding, opdracht per e-mail, afspraken met een vertegenwoordiger van opdrachtnemer.
- d. Mondelinge afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

## **Artikel 4: Geldigheidsduur**

Offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, gerekend vanaf datum van verzending, tenzij anders is overeengekomen.

## **Artikel 5: Verzetten of annulering van de opdracht door opdrachtgever**

Helaas kan het voorkomen dat een project, programma, bijeenkomst of deelname aan een training, coaching traject niet door kan gaan. Aangezien wij vaak wel kosten maken en we geen andere opdracht op korte termijn kunnen inplannen, zijn wij genoodzaakt om kosten in rekening te brengen bij het annuleren of verzetten van een bijeenkomst.

**Verplaatsen** – De opdrachtgever heeft het recht om de gereserveerde datum voor een geplande bijeenkomst of deelname aan een training te verplaatsen naar een andere

datum. Dit horen we graag zo snel mogelijk per e-mail [info@beplovink.nl](mailto:info@beplovink.nl). In onderling overleg plannen we dan een nieuwe datum. Bij verplaatsen van de gereserveerde datum door de opdrachtgever worden kosten in rekening gebracht:

- 100% van de kosten bij verzetten binnen 24 uur voor aanvang van de activiteit.
- 75% van de kosten bij verzetten binnen 1 week voor aanvang van de activiteit.
- 50% van de kosten bij verzetten binnen 2 weken voor aanvang van de activiteit.
- 25% van de kosten bij verzetten binnen 3 weken voor aanvang van de activiteit.

Wanneer opdrachtgever geen nieuwe datum wil of kan afstemmen of alsnog annuleert geldt de onderstaande afspraak voor annuleren.

**Annuleren** – De opdrachtgever heeft het recht om de opdracht, training, bijeenkomst of deelname te annuleren per e-mail via [info@beplovink.nl](mailto:info@beplovink.nl). Bij annulering door de opdrachtgever worden door opdrachtnemer in rekening gebracht:

- a. Eventuele ontwikkelings- en voorbereidingskosten die tot op het moment van annulering gemaakt zijn.
- b. Eventuele kosten voor het huren van een vergaderfaciliteit volgens de voorwaarden van de betreffende partij.
- c. De kosten voor de uitvoering van de opdracht:

- 100% van de kosten bij annulering binnen 1 week voor aanvang van de activiteit.
- 75% van de kosten bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de activiteit.
- 50% van de kosten bij annulering binnen 3 weken voor aanvang van de activiteit.
- 25% van de kosten bij annulering binnen 4 weken voor aanvang van de activiteit.

#### **Artikel 6: Annulering van de opdracht door opdrachtnemer**

Bij onvoldoende aanmeldingen voor training met open inschrijving heeft opdrachtnemer altijd het recht een training te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder vergoeding van schade of kosten. Als zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de werkzaamheden in redelijkheid niet gevraagd kan worden, heeft opdrachtnemer het recht werkzaamheden tussentijds te beëindigen zonder vergoeding van schade of kosten.

#### **Artikel 7: Vervanging**

De opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen vertegenwoordiger, contactpersoon of deelnemer kan in plaats van de aangemelde vertegenwoordiger, contactpersoon of deelnemer in overleg een ander aan een dienst laten deelnemen, als de vervanger aan opdrachtnemer wordt medegedeeld voor de aanvangsdatum van de dienst. Vervanging na het begin van de uitvoering is niet meer toegestaan tenzij de vertegenwoordiger, contactpersoon of deelnemer haar taak niet meer naar behoren kan uitvoeren.

#### **Artikel 8: Tarieven**

- a. De prijzen en uurlonen die bij het aangaan van de overeenkomst zijn vermeld, zijn

gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Bedrijfscoaching Bep Lovink Duurzame inzetbaarheid Gelderland is gerechtigd tot het dienovereenkomstig doorberekenen van prijsstijgingen van materialen en/of arbeid na de offertedatum. Dit geldt ook als prijsstijgingen voortkomen uit bekende of voorzienbare omstandigheden.

b. Daarnaast zijn zaalhuur en catering zijn voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 9: Facturatie**

Genoemde prijzen zijn altijd exclusief BTW. De volgende kosten in verband met afname aan diensten uit artikel 2 zijn in de hoofdsom niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen:

- a. Toeslagen: avond na 18.00 uur +25%, zaterdag +50% en zondag +100%
- b. Reiskostenvergoeding van € 0,45 per km.
- c. Vergoeding voor reistijd van € 50,00 per uur.

#### **Artikel 10: Betaling**

Betaling door opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te voldoen binnen de overeengekomen termijnen, binnen dertig dagen na factuurdatum. Betaling is in Nederlandse valuta door middel van storting aan B.Lovink Bedrijfscoaching. NL26ABNA0867 4568 33. Indien opdrachtgever niet binnen genoemde termijn heeft betaald, is opdrachtnemer gerechtigd, nadat hij opdrachtgever tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van de opdrachtnemer, vanaf de vervaldag opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening. Alle in redelijkheid gemaakte rechtelijk en buitengerechtelijke (incasso-)kosten, die opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van opdrachtgever. Als de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullend) zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien opdrachtgever nalaat de verlangende zekerheid te stellen, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoer van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan opdrachtnemer uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

De termijn voor terugbetaling is 14 dagen.

#### **Artikel 11: Auteursrecht**

Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven werken als omschreven in artikel 2 berust bij de opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd worden. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen, presentaties, trainingsmateriaal en andere

bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van de opdrachtnemer, berust uitsluitend bij opdrachtnemer.

### **Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

Opdrachtnemer is verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot opdrachtgever. Assessments, coaching- en intakegesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de uitvoerende professional geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de coachee of trainee daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan opdrachtnemer en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden. Daarnaast zal opdrachtnemer eventuele rapporten, verslagen (inclusief die door de opdrachtnemer zelf zijn geschreven) betreffende (de organisatie van) de opdrachtgever niet tere inzagen geven aan derden tenzij daar uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven.

### **Artikel 13: Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van de betrokken professionele dienstverlener kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat de opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is opdrachtnemer voor de daarvoor ontstane schade niet aansprakelijk. Als de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van opdrachtnemer die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, aanvaardt de opdrachtnemer voor die schade slechts aansprakelijk indien deze door haar aansprakelijkheidsverzekering is gedekt en voor zover de verzekeraar tot uitkering overgaat. Buiten de in lid 1 bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, of, als het een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over een periode van zes maanden. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan €5.000,-. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder winstderving, gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

### **Artikel 14: Klachtenprocedure**

Voor Bedrijfscoaching en psychosociale Therapie is het leveren van topkwaliteit een vereiste. In alles wat we doen streven we hiernaar. Echter kan het natuurlijk zo zijn dat een opdrachtgever ergens niet tevreden over is. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, voor zowel Bedrijfscoaching en psychosociale therapie als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt. Het indienen van een klacht kan zowel telefonisch of per e-mail (info@beplovink.nl) t.a.v. Bep Lovink.

Als er een klacht wordt ingediend zullen we zo spoedig mogelijke, in ieder geval binnen 5 werkdagen, reageren en zoeken naar een oplossing die leidt tot volle tevredenheid. Na de

ontvangstbevestiging wordt de klacht binnen 30 dagen afgehandeld. Mocht het niet haalbaar zijn de klacht binnen 30 dagen af te handelen dan krijgt de klager schriftelijk bericht met de indicatie van de duur van de afhandeling met redenen van uitstel. Alle klachten worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht door ons, dan kunt u via de een onafhankelijke klachtafhandeling vragen. Als NVPA-therapeut houd ik me aan de klachtenregeling conform de nieuwe wetgeving Wkkgz, die vanaf 1 januari 2017 van kracht is. Ik ben aangesloten bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg (SCAG), die zorgdraagt voor klachten- en geschillenregeling. Voor de procedure bij een klacht, kun je informatie vinden op de website van het NVPA ([www.NVPA.org](http://www.NVPA.org)) onder het kopje 'voor cliënten'. Via het RBCZ-register ben ik onderhevig aan het tuchtrecht complementaire zorg (TCZ)

#### **Artikel 15: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter.

#### **Artikel 16: Privacy**

Onze privacyverklaring is van toepassing op deze algemene voorwaarden. Deze vindt u hier op de website [www.duurzameinzetbaarheid gelderland.nl](http://www.duurzameinzetbaarheid gelderland.nl)