

## ALGEMENE VOORWAARDEN voor het leveren van (coachings/therapie)diensten door

### Relatie-in-balans-Alphen aan den Rijn (geldig vanaf 2022)

---

#### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**opdrachtnemer:** de relatiecoach/-therapeut van Relatie-in-balans-Alphen aan den Rijn

**opdrachtgever:** de persoon of personen, onderneming of instantie die, mondeling of schriftelijk, de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;

**cliënt:** degene die deelneemt aan een begeleidings-, trainings-, advies- of coachingstraject, in de situatie hij/zij niet zelf de opdrachtgever is;

**diensten:** alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching, therapie en andere vormen van begeleiding, training, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.

#### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

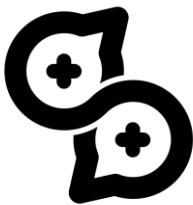
1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (mondelinge en schriftelijke) aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

#### Artikel 3. Offertes

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en exclusief reiskosten tenzij anders aangegeven;
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

#### Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. a. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten voor coaching, andere vormen van begeleiding en training leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.  
b. Voor andere dan onder 1.a genoemde overeenkomsten geldt dat de resultaatsverplichtingen zijn beschreven in de offerte waarop de overeenkomst is gebaseerd;
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de eigen mentale en fysieke gezondheid en het nemen van beslissingen daarover;
3. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor wat hij zij met de aangeboden informatie en adviezen doet;
4. 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;
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden;
6. 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 haar kenbaar behoorde te zijn.



#### **Artikel 5. Contractduur en opzegging**

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen;
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst 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.

#### **Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst**

1. 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 de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
2. 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;
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

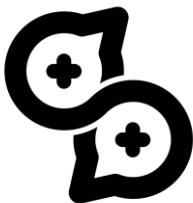
1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;
2. Een uitzondering hierop is als een wettelijke verplichting informatieverstrekking vereist. Dit wordt vooraf met de opdrachtgever gesproken;
3. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever en cliënt extern gerefereerd worden.

#### **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 9. Betaling**

1. Na iedere sessie stuurt opdrachtnemer een digitale factuur. Deze factuur dient per omgaande te worden voldaan;
2. Indien anders schriftelijk overeengekomen dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
3. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden;
4. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;
5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
6. 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;



7. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling(of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

#### **Artikel 10. Incassokosten**

In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

- a. Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijk incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan;
  - b. Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van EURO 75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.
8. Bij geen of niet-tijdige betaling kan de opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten of stopzetten. Dit wordt schriftelijk aan de opdrachtgever meegedeeld.

#### **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer;
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. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 12. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van redenen een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-of coachtraject te annuleren per aangetekend verzonden brief;
3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject te voldoen;
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag;
5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van de cursus, training, begeleidings-of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;
6. Een individueel begeleidings- of coachgesprek 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 met een minimum van EURO 75,00. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd;
7. In geval van overmacht aan de zijde van cliënt wordt 50% van de kosten van de geannuleerde sessie in rekening gebracht. Onder overmacht valt in elk geval niet wijziging in het werkschema van cliënt;
8. Verzuimde afspraken worden door de opdrachtnemer volledig in rekening gebracht;

**Relatie-in-balans-Alphen aan den Rijn**

**W:** [www.relatie-in-balans-alphenaandenrijn.nl](http://www.relatie-in-balans-alphenaandenrijn.nl)

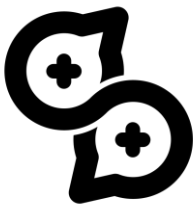
**E:** [info@relatie-in-balans-alphenaandenrijn.nl](mailto:info@relatie-in-balans-alphenaandenrijn.nl)

**T:** +31 6 55490006

**KvK:** 64530981

**BTW-id:** NL001284487B53

**IBAN:** NL35 INGB 0002158416



9. 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.

#### **Artikel 13. Persoonsgegevens**

Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Zie hiervoor de privacyverklaring, waarin tevens het cookiebeleid is opgenomen.

#### **Artikel 14. Geschillenbeslechting**

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing;
2. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever dan wel cliënt een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in onderling overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation. Een mediator zal in onderling overleg worden aangewezen. De kosten van de mediator zullen bij helfte door partijen worden gedragen.
3. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie in het arrondissement waar opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

#### **Artikel 15. Specifieke bepalingen in verband met coaching**

1. De coach behoudt zich het recht voor om afspraken voor coachingssessies te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken voor de eigen bedrijfsvoering, scholing, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden;
2. Cliënt is als onderdeel van het ontwikkelproces verplicht om huiswerkopdrachten te maken en deze volgens de aanwijzingen van de coach naar beste vermogen uit te voeren;
3. Een coachingstraject leidt slechts tot een inspanningsverplichting van de coach om cliënt bij zijn/haar coachingsdoelstellingen te ondersteunen. Cliënt draagt volledige verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en consequenties hiervan, zowel tijdens de coachingssessies als daarbuiten. Daaruit vloeit voort dat de eigen verantwoordelijkheid ook geldt voor het resultaat van de coaching en het beklijven daarvan;
4. Mocht de coach tijdens het coachingstraject zaken of ziektebeelden vermoeden die niet onder zijn werkterrein of deskundigheid vallen, dan zal hij de cliënt daarop attenderen en hem/haar adviseren een deskundige te raadplegen. De consequenties daarvan voor het coachingstraject zullen in goed overleg worden vastgesteld;
5. Het coachingstraject zal uiterst vertrouwelijk worden behandeld. Voorzover in overeenstemming met een goede beroepsuitoefening en voorzover niet in strijd met wettelijke regels of andere verplichtingen, zullen bijzonderheden met betrekking tot de persoon van cliënt en de aard en omvang van de zaken die onderwerp van het coachingstraject zijn, niet naar buiten worden gebracht anders dan met instemming van cliënt. De cliënt geeft echter reeds nu toestemming om materiaal uit de sessies te gebruiken voor cursussen, studie, intervisie of andere intercollegiale doeleinden zonder vermelding van identiteit en persoonsgegevens;
6. Alle coachingssessies worden uiterst vertrouwelijk behandeld. Niets dat is besproken in de sessies is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd, zonder toestemming van zowel de coach als de cliënt. Onder geen enkele omstandigheid, behalve als er een wet is overtreden, zal er enige informatie inzake de inhoud van een conversatie aan derden openbaar worden gemaakt. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de coach om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de coach niet kunnen worden aangesproken als hij of zij onwettige zaken aan de wettelijk autoriteiten meldt. Op alle andere communicatiemiddelen, zoals e-mail, post, fax, voicemail en andere middelen is het vertrouwelijkheidsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de coach en de cliënt degenen die de communicatie via deze media te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal media door derden worden beheerd. Voor het verbreken van de vertrouwelijkheid door deze derden kan de coach niet verantwoordelijk worden gesteld.

Alphen aan den Rijn, december 2022