

Algemene voorwaarden De Gespreksdienaar

Artikel 1 | Definities

1.1 Dienstverlener: De Gespreksdienaar – Eenerstraat 64, 9331VE Norg – KvK 88375471 o.l.v. Martien Haasjes.

1.2 Opdrachtgever: de contractuele wederpartij - zijnde een particulier of onderneming/instantie - van de Dienstverlener.

1.3 Dienst: alle door de Dienstverlener aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder (a)(team)coaching, (b) andere vormen van advisering en begeleiding, (c) alsmede alle andere verrichte werkzaamheden uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;

1.4 Overeenkomst: een wederzijdse rechtshandeling waarbij de Dienstverlener tegen betaling werkzaamheden verricht voor de opdrachtgever.

1.5 Partijen: de Dienstverlener en Opdrachtgever gezamenlijk.

Artikel 2 | Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op – en maken onlosmakelijk deel uit van iedere dienst, aanbieding, offerte, factuur en overeenkomst door of namens de Dienstverlener waarop hij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Niet alleen de Dienstverlener 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;

2.4 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de Opdrachtgever;

2.5 Het aangaan van een overeenkomst impliceert dat de Opdrachtgever akkoord gaat met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

2.5 Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door de Dienstverlener schriftelijk zijn aanvaard.

2.5 Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige bepaalde van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

Artikel 3 | Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever komt tot stand door:

- Schriftelijke bevestiging door de Opdrachtgever;
- Schriftelijke bevestiging door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever van diens telefonische aanmelding, opdracht per e-mail of afspraken met de Dienstverlener;
- Mondelinge afspraken tussen Opdrachtgever en de Dienstverlener.

3.2 Een overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de opdracht. Deze aanvaarding blijkt uit de schriftelijke bevestiging door de Dienstverlener en de ondertekening door Opdrachtgever van het aanbod, dan wel doordat de Dienstverlener een begin van uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst.

3.2 Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen van de Dienstverlener ontheffen hem van de nakomingsplicht en/of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 4 | Offertes

4.1 De door de Dienstverlener gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen tenzij anders aangegeven. De Dienstverlener is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;

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

4.3 Offertes zijn gebaseerd op de bij de Dienstverlener beschikbare informatie.

4.4 Een offerte geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

Artikel 5 | Overeenkomst en prijzen

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

5.2 Indien de gesloten overeenkomst gaat om het meer dan eenmaal leveren van dezelfde dienst(en), is deze aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

5.3 Tenzij anders vermeld in de overeenkomst, worden eventueel bijkomende kosten (bijvoorbeeld reiskosten of materiaal) apart in rekening gebracht.

5.4 Wanneer er geen vaste prijs en termijn is overeengekomen, wordt het tarief vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. In de offerte kan een inschatting worden gegeven van het aantal benodigde uren. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Aan de Opdrachtgever zal tijdig kenbaar worden gemaakt wanneer er meer inspanning benodigd is. Het bedrag wat uiteindelijk gefactureerd wordt zal worden berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van de Dienstverlener op basis van de daadwerkelijk bestede uren.

5.5 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen, met een aankondigingstermijn van 30 dagen. Daarnaast heeft Dienstverlener het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer de gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. De aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk meegedeeld aan de Opdrachtgever.

5.6 De tarieven en prijzen zijn onder voorbehoud van typefouten of correcties, waarbij foutieve prijzen niet bindend zijn voor de Dienstverlener.

Artikel 6 | Informatieverstrekking opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de Dienstverlener 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 de Dienstverlener worden verstrekt.

6.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.

6.3 Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor elke indirecte of directe schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in artikel 6.1 gestelde.

6.4 Indien de Opdrachtgever niet (tijdig) de benodigde gegevens beschikbaar stelt en hierdoor de uitvoering van de opdracht vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 7 | Uitvoering van de overeenkomst

7.1 Met de Dienstverlener gesloten overeenkomsten leiden voor de Dienstverlener tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij de Dienstverlener gehouden is zijn verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van de Dienstverlener verlangd kan worden. De Dienstverlener zal algemeen geldende richtlijnen en gedragsregels naar beste inzicht en vermogen naleven.

7.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de Dienstverlener het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

7.3 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt na betaling van het verschuldigde bedrag, tenzij anders is overeengekomen in de offerte.

7.4 De data van coaching sessies zullen onderling worden overeengekomen.

Artikel 8 | Wijziging van de overeenkomst

8.1 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 aanpassen.

8.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

8.3 Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal de Dienstverlener de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

8.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal de Dienstverlener daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 9 | Annulering/beëindiging van de overeenkomst

9.1 De Dienstverlener heeft het recht om zonder opgave van reden een opdracht te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen klant te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledig door deze aan de Dienstverlener betaalde bedrag.

9.2 In het geval van onvoorziene omstandigheden heeft Dienstverlener de mogelijkheid een dienst of coaching sessie te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Onvoorziene omstandigheden omvatten onder meer ziekte van Dienstverlener, familieomstandigheden, technische storingen of het onverwacht niet beschikbaar zijn van een ruimte. Dienstverlener maakt een wijziging zoals bedoeld in dit artikel zo spoedig mogelijk kenbaar aan Opdrachtgever.

9.3 Opdrachtgever kan een opdracht annuleren. Indien de annulering maximaal 1 maand vóór de overeengekomen datum van uitvoering van de opdracht plaatsvindt, is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Bij latere annulering dient de opdrachtgever de volledige prijs te voldoen.

9.4 Indien Opdrachtgever een dienst wenst te annuleren wanneer deze al is aangevangen, is hij gehouden de gehele geoffreerde kosten te voldoen. Indien in overleg wordt besloten de dienst of het coaching traject te ontbinden, worden enkel de tot dan toe verrichte werkzaamheden gefactureerd.

9.5 Een individueel advies- 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 de Dienstverlener gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van EUR 125,00. Indien de Opdrachtgever niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

9.6 Zowel Opdrachtgever als Dienstverlener kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen. Indien de duur van een opdracht één jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen. Indien de annulering binnen 3 maanden vóór de overeengekomen datum van uitvoering van de opdracht plaatsvindt, is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

9.7 Annulering van een opdracht dient schriftelijk via de e-mail (slechts geldend na ontvangen van de ontvangstbevestiging van de Dienstverlener) of per aangetekende brief te geschieden.

Artikel 10 | Overmacht

10.1 Dienstverlener heeft bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst te annuleren, onderbreken of te verplaatsen, indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende omstandigheden die door overmacht buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen. Die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd van dienstverlener.

10.2 Onder overmacht zoals bedoeld in dit artikel wordt mede verstaan langdurige ziekte, onlusten en vijandelikheden van welke aard dan ook, oorlog, boycot, blokkade, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, verhindering en onderbreking van transportmogelijkheden, storingen in het bedrijf van Dienstverlener, belemmeringen veroorzaakt door wetten, besluiten of maatregelen van internationale, nationale en/of regionale (overheids-)instanties.

10.3 Indien zich een situatie zoals in dit artikel omschreven zich voordoet, worden de verplichtingen van Dienstverlener jegens Opdrachtgever opgeschort zolang hij niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 8 kalenderweken heeft geduurd, hebben zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Indien bij een dergelijke ontbinding een vergoeding voorafgaand aan de verleende dienst of coaching sessie heeft plaatsgevonden, zal deze naar rato worden verrekend.

Artikel 11 | Aansprakelijkheid

11.1 Dienstverlener voert de dienst naar beste inzicht en vermogen uit. Hij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het door de Opdrachtgever beoogde resultaat.

11.2 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade met grove schuld of opzettelijk is veroorzaakt.

11.3 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van verzuim of fouten van derden of hulppersonen die door de Dienstverlener belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.

11.4 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor verlies, beschadigingen of diefstal van persoonlijke eigendommen van de Opdrachtgever gedurende een overeenkomst op locatie.

11.5 Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder psychische schade die eventueel zou zijn opgelopen tijdens een dienst of coachingstraject.

11.6 Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van handelingen of kennis zoals opgedaan tijdens een coachingstraject.

11.7 In het geval dat Dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan Opdrachtgever, bedraagt de schade niet meer dan 50% van het bedrag dat door Dienstverlener aan Opdrachtgever in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade.

11.8 Indien door of in verband met de diensten door de Dienstverlener of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor de Dienstverlener aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Dienstverlener afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat de Dienstverlener in verband met die verzekering draagt.

11.9 Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Dienstverlener geleverde content en diensten.

Artikel 12 | Geheimhouding

12.1 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.

12.2 Opdrachtgever wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

Artikel 13 | Intellectuele eigendom

13.1 Het is Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de Dienstverlener verboden om de door de Dienstverlener verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, programmatuur, offertes, teksten, oefeningen en dergelijke (hierna: stukken) aan derden te vervreemden, te tonen of anderszins in gebruik te geven.

13.2 Tenzij anders is overeengekomen, blijven de auteursrechten alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom op deze stukken bij de Dienstverlener.

13.3 Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

13.4 Het is Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de Dienstverlener niet toegestaan om stukken te kopiëren en/of te verspreiden en/of beschikbaar te stellen aan derden.

13.5 De Dienstverlener 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 14 | Betalingen

14.1 Met het accorderen van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling. Ook wanneer niet de gehele dienst of het coachingstraject in zijn geheel wordt doorlopen, tenzij anders in de offerte is overeengekomen.

14.2 Dienstverlener komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken.

14.3 Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum in euro's, middels storting of overmaking op een door de Dienstverlener aan gegeven bank- of girorekening welke omschreven staat in de factuur. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende declaraties schorten de betalingsverplichtingen niet op.

14.4 Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.

14.5 Workshops en coachingstrajecten worden vooraf gefactureerd. Zodra de betaling is ontvangen door de Dienstverlener, wordt de inschrijving definitief gemaakt. Mocht een workshop of coachingstraject niet doorgaan, dan wordt het inschrijfgeld geretourneerd.

14.6 Voor diensten op maat wordt voor aanvang van de opdracht afgesproken wanneer facturering plaatsvindt.

14.7 Dienstverlener is gerechtigd periodiek te factureren en betaling in termijnen is mogelijk indien dit in de offerte of overeenkomst is opgenomen. Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat de (volgende) betaling is voldaan.

14.8 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 is de Dienstverlener gerechtigd alle te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat de Dienstverlener daarvoor schadeplichtig kan worden gesteld.

14.9 Blijft Opdrachtgever in gebreke, dan zal Dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot de invordering komen voor rekening van Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever in verzuim is, is hij buitengerechterlijke incassokosten, wettelijke (handels)rente en overige schade verschuldigd aan Dienstverlener.

14.10 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van de Dienstverlener en de verplichtingen van de Opdrachtgever aan de Dienstverlener onmiddellijk opeisbaar zijn.

14.11 Door de Opdrachtgever gedane betalingen beslaan steeds alle verschuldigde rente en kosten en de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur;

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

Artikel 15 | Incassokosten

15.1 Als de Opdrachtgever verzuimt de rekeningen volledig te betalen dan is Opdrachtgever aan de Dienstverlener buitengerechterlijke kosten verschuldigd, waarbij geldt:

a) Voor zover Opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep/bedrijf maakt de Dienstverlener aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding buitengerechterlijk incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke 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 wordt voldaan.

b) Voor zover Opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep/bedrijf maakt de Dienstverlener aanspraak op vergoeding van de buitengerechterlijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van EUR 80,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

Artikel 16. | Klachten en garantie

16.1 Opdrachtgever is verplicht om klachten over geleverde diensten, offertes of facturen zo spoedig mogelijk te melden en uiterlijk binnen 8 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan Dienstverlener.

16.2 Indien er binnen de termijn van 8 dagen geen klacht wordt ingediend, wordt dit beschouwd als volledige acceptatie van de geleverde diensten of producten.

16.3 Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen absoluut recht meer toe op schadeloosstelling, herstel of vervanging.

Artikel 17 | Geschillenbeslechting

17.1 Op iedere overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;

17.2 Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

17.3 Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen de Dienstverlener gevestigd is.