

Artikel 1. Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer:	Miranda Balster coaching, gevestigd te Deventer, Bronsinklaan 89, 7421 EN Deventer, KvK 70558434
Opdrachtgever:	De natuurlijke persoon of rechtspersoon in wiens opdracht diensten worden verricht.
Diensten:	Door opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, counseling, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder tevens begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
Coachee:	De persoon die deelneemt aan een workshop, training, counselings-, coaching-begeleidings- of adviestraject.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt en/of levert. Tevens zijn deze van toepassing op onderhandelingen betreffende zodanige opdrachten of overeenkomsten, ook indien die onderhandelingen niet leiden tot het sluiten van een overeenkomst.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en hebben geen gelding, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk zijn aanvaard.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens, zonder dat deze opnieuw ter hand worden gesteld, van toepassing op aanvullende en/of vervolgoopdrachten van de opdrachtgever, voor zover deze kunnen worden gezien als een aanvulling of vervolg op een eerdere opdracht.
5. Indien één, of meerdere, bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, of nietig mochten worden, dan blijft het overig in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, of vernietigde, bepalingen overeen te komen. Hierbij wordt zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke voorwaard(en) in acht genomen.

Artikel 3. Offertes

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.
2. De door opdrachtnemer uitgebrachte offertes hebben een geldigheid van 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn in euro en inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
4. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie, waarbij opdrachtnemer mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid van deze informatie.

Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt eerst tot stand op het moment van aanvaarding door opdrachtgever van de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van de offerte dan is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

Artikel 5. Inspanningsverplichting

1. Opdrachtnemer spant zich in de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de normen van zorgvuldigheid en goed vakmanschap op het moment van de uitvoering van de overeenkomst, uit te voeren.
2. De met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten kunnen niet worden gekwalificeerd als een resultaatsverbintenis.

Artikel 6. Informatie en vertrouwelijkheid

1. Opdrachtgever zal aan opdrachtnemer alle informatie verstrekken die opdrachtnemer nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig, in de door opdrachtnemer gewenste vorm en op de door opdrachtnemer gewenste wijze.
2. Opdrachtgever staat in voor de deugdelijkheid en volledigheid van de aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens.
3. Indien opdrachtgever niet aan de informatieverplichting van artikel 7.1. en 7.2. voldoet is opdrachtnemer gerechtigd tot opschorting van werkzaamheden. Voornoemde opschorting van werkzaamheden leidt niet tot opschorting van enige betalingsverplichting aan de kant van opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die opdrachtgever door de opschorting zou kunnen leiden. Opdrachtnemer is evenmin aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onvolledigheid van of gebrekkigheid in de door of namens de opdrachtgever verstrekte informatie.

4. Beide partijen zullen redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de informatie van vertrouwelijke aard van de andere partij en door die partij bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden vertrouwelijk te houden.
5. 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.
6. Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 7. Contractduur en opzegging

1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal uitvoeren van dezelfde werkzaamheden, 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.
3. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen over en weer een opzegtermijn van ten minste drie maanden in acht te nemen in het geval opdrachtgever een rechtspersoon is. In uitzondering hierop bedraagt de opzegtermijn van opdrachtgever één maand in het geval opdrachtgever een natuurlijk persoon is.

Artikel 8. 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. Aanvullingen en/of wijzigingen van de overeenkomst zullen schriftelijk overeen worden gekomen.
3. 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.
4. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover zoveel mogelijk van tevoren inlichten.
5. 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 9. Eigendom

1. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eigenaar van alle zaken die hij in verband met de opdracht aan de opdrachtgever ter beschikking stelt, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

Artikel 10. Intellectuele eigendommen

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 eigenaresse 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 aanduidingen van het auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom van opdrachtnemer niet verwijderen van deze stoffelijke dragers.
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 11. Betaling

1. Betaling wanneer opdrachtgever een natuurlijke persoon betreft: Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen 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 en/of verrekening uit welke hoofde dan ook.
2. Betaling wanneer opdrachtgever een rechtspersoon betreft: Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie en/of verrekening 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. In geval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verpagingsrente 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, 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 12. Incassokosten

1. Ingeval opdrachtnemer om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk en, in het geval van gestelde daaruit voortvloeiende schade, aansprakelijk voor de keuze tot het geven van de opdracht/het aangaan van enig traject bij opdrachtnemer.
3. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever dient zelf afdoende verzekerd te zijn. Indien dit niet het geval is komt dit volledig voor rekening en risico van de opdrachtgever.

8. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming ontstaat slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stellend ter zuivering van de tekortkoming en opdrachtnemer vervolgens ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten opdat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

Artikel 14. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van redenen een workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject te annuleren en/of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever niet langer de overeengekomen prijs is verschuldigd en/of recht heeft op terugbetaling van de reeds betaalde prijs voor zover deze betrekking heeft op desbetreffende workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject. Opdrachtnemer zal opdrachtgever in dat geval zo spoedig mogelijk informeren.
2. De opdrachtgever heeft het recht de opdracht voor een counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject te annuleren per aangetekende brief.
3. Indien niet op de in artikel 15.2 aangegeven wijze is geannuleerd dan is opdrachtgever verplicht de overeengekomen prijs voor de workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject te voldoen, ongeacht afname daarvan.
4. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht als bedoeld in artikel 15.2 kan tot vier weken voor aanvang van de workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject kosteloos geschieden.
5. Bij annulering binnen vier weken tot en met één week voor aanvang van de workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject is opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen prijs aan opdrachtnemer te voldoen.
6. Bij annulering binnen een week voor aanvang van de workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject is opdrachtgever verplicht de overeengekomen prijs volledig aan opdrachtnemer te voldoen.
7. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject 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.
8. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van redenen een op zichzelf staand counselings-, begeleidings- of coaching gesprek, dat geen deel uitmaakt van een workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject te annuleren en/of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever niet langer de overeengekomen prijs is

verschuldigd en/of recht heeft op terugbetaling van de reeds betaalde prijs voor zover deze betrekking heeft op desbetreffend op zichzelf staand counselings-, begeleidings- of coaching gesprek, dat geen deel uitmaakt van een workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject. Opdrachtnemer zal opdrachtgever in dat geval zo spoedig mogelijk informeren.

9. Een counselings-, begeleidings- of coaching gesprek 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 de volledige overeengekomen prijs te factureren. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, is voorgaande tevens van toepassing. Het in artikel 15.9 bepaalde geldt zowel voor een op zichzelf staand counselings-, begeleidings- of coaching gesprek, dat geen deel uitmaakt van een workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject, als voor een counselings-, begeleidings- of coaching gesprek, dat wel deel uitmaakt van een workshop, training, counselings-, coaching- begeleidings- of adviestraject.
10. Indien opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van financiële verplichtingen zoals weergegeven artikel 12 en indien van toepassing artikel 15, dan is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk na het verstrijken van de in artikel 12 genoemde termijnen te beëindigen, hetgeen opdrachtgever niet ontslaat om alsnog aan die financiële verplichtingen te voldoen.

Artikel 15. Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en die noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.
3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.
4. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk 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 factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens voor zover benodigd voor de uitvoering van de overeenkomst en/of de bedrijfsvoering van opdrachtnemer. Deze persoonsgegevens zullen door opdrachtnemer als vertrouwelijke informatie worden behandeld.

Artikel 17. Klachtenprocedure

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichtte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.
2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.

Artikel 18. Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Apeldoorn.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.