



## Algemene voorwaarden

### ALGEMEEN

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever: de partij die de opdracht geeft.
- Opdrachtnemer: Marjolein Hartkamp Coaching
- Coachee: de natuurlijke persoon, die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden, waarvan hij/zij niet zelf de opdrachtgever is.
- Werkdagen: alle dagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, 1 januari, 2<sup>e</sup> Paasdag, Hemelvaartdag, 2<sup>e</sup> Pinksterdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Kerstdag, de dagen die door de Overheid tot nationale feestdagen zijn of worden geproclameerd en de dag, waarop de verjaardag van H.M. de Koningin officieel wordt gevierd.
- Dagen: alle kalenderdagen
- Opdracht c.q. Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht op grond waarvan Opdrachtnemer zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens Opdrachtgever verbindt werkzaamheden voor Opdrachtgever te verrichten. Het bepaalde in de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is niet van toepassing
- Toepasselijke reglementen: de "NOLOC Gedragscode" dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregels en/of het Klachtenreglement van De NOLOC dan wel de daarvoor in de plaats tredende beroepsregelen en tuchtrechtspraak. De toepasselijke gedragsregels en reglementen zijn te downloaden op de website van de NOLOC (<https://www.noloc.nl/>), dan wel zullen op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever of Coachee worden toegezonden.

### 1. OFFERTES

Alle offertes, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, gelden als een vrijblijvend aanbod dat ook na aanvaarding kan worden herroepen. Indien deze herroeping niet binnen 6 werkdagen na de aanvaarding geschiedt, is de overeenkomst tot stand gekomen.

### 2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

**2.1** De Overeenkomst wordt gevormd door deze algemene voorwaarden tezamen met de schriftelijke opdracht (bevestiging) en komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekende opdracht (bevestiging) door Opdrachtnemer retour is ontvangen. De opdracht (bevestiging) is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever en/of Coachee aan Opdrachtnemer verstrekte informatie. De opdracht (bevestiging) wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.

**2.2** De Overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.

**2.3** De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende Opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

**2.4** Elke tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst is voor beide partijen volledig bindend, tenzij Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen 12 dagen na totstandkoming van de overeenkomst gemotiveerd schriftelijk bericht dat zij de overeenkomst ontbindt.

### 3. MEDEWERKING DOOR DE OPDRACHTGEVER

**3.1** Opdrachtgever en/of Coachee dienen er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende Opdracht, tijdig en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm en wijze aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

**3.2** Opdrachtgever en/of Coachee dienen er voor zorg te dragen dat Opdrachtnemer onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en

omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

**3.3** Tenzij uit de aard van de Opdracht anders voortvloeit zijn Opdrachtgever en/of Coachee verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

**3.4** Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat Opdrachtnemer wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig zijn om de overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Hieronder wordt onder meer begrepen het gebruik van computer-, telefoon- en faxfaciliteiten. Met betrekking tot beschikbaar gestelde (computer)faciliteiten, is Opdrachtgever verplicht voor continuïteit zorg te dragen onder meer door middel van afdoende back-up, veiligheid en viruscontrole procedures.

**3.5** De uit de vertraging in de uitvoering van de Opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honoraria, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens, bescheiden en/of faciliteiten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

### 4. UITVOERING VAN DE OPDRACHT

**4.1** Alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht, worden uitgevoerd naar haar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap zoals vastgelegd in de toepasselijke reglementen. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van Opdrachtnemer, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

**4.2** Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de verleende Opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte eisen zoveel mogelijk in acht.

**4.3** Opdrachtnemer kan eerst meer werkzaamheden verrichten en aan Opdrachtgever in rekening brengen dan waartoe de Opdracht is verstrekt, indien Opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft verleend. Indien Opdrachtnemer echter uit hoofde van haar (wettelijke) zorgplicht gehouden is om meerwerk te verrichten, is zij gerechtigd dit aan Opdrachtgever in rekening te brengen, ook indien Opdrachtgever voor het verrichten van het meerwerk vooraf niet expliciet zijn toestemming heeft verleend.

**4.4** Indien Opdrachtgever derden bij de uitvoering van de Opdracht wenst te betrekken, zal hij daartoe slechts overgaan na daarover met Opdrachtnemer overeenstemming te hebben bereikt, daar het op directe of indirecte wijze betrekken van een derde bij de uitvoering van de Opdracht belangrijke invloed kan hebben op de mogelijkheden van Opdrachtnemer om de Opdracht correct uit te voeren. Het bepaalde in de vorige volzin is van overeenkomstige toepassing op Opdrachtnemer.

**4.5** Opdrachtnemer houdt terzake van de Opdracht een werkdossier aan met daarin kopieën van relevante stukken, dat eigendom is van Opdrachtnemer.

### 5. GEHEIMHOUDING

**5.1** Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere (beroeps)regel haar daartoe verplicht, is Opdrachtnemer verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan ter zake ontheffing verlenen.

**5.2** Behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is Opdrachtnemer niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.

**5.3** Tenzij sprake is van enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel die Opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of daartoe door Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is



## Algemene voorwaarden

verleend, zal Opdrachtgever en/of Coachee de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, niet aan derden openbaren.

**5.4** Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Coachee zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen in te schakelen derden.

**5.5** Als niet in strijd geacht zijnde met het bepaalde in artikel 5.1 en 5.2, is Opdrachtnemer gerechtigd tot het vermelden in hoofdlijnen van de verrichte werkzaamheden aan (potentiële) klanten van Opdrachtnemer en slechts ter indicatie van de ervaring van Opdrachtnemer.

### 6. INTELLECTUELE EIGENDOM

**6.1** Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt en/of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Opdracht, en ten aanzien waarvan zij de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken.

**6.2** Het is de Opdrachtgever en/of Coachee uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten en andere geestesproducten van Opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te veelevoudigen, te openbaren of te exploiteren.

Veelevoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer toegestaan. Opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten te vermenigvuldigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de Opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de Opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### 7. HONORARIUM

**7.1** Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst, doch voordat de Opdracht geheel is uitgevoerd, tariefbepalende factoren zoals lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het eerder overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen. Indien een consument Opdrachtgever is, is het in dit lid bepaalde niet van toepassing.

**7.2** Het honorarium van Opdrachtnemer is exclusief onkosten van Opdrachtnemer en exclusief declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

**7.3** Alle tarieven met uitzondering van de tarieven voor consumenten/particulieren zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.

### 8. BETALING

**8.1** Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden in op de factuur aangegeven valuta, door middel van overmaking ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening..

**8.2** Bij overschrijding van de onder 8.1 genoemde termijn, is Opdrachtgever, na door Opdrachtnemer ten minste éénmaal te zijn aangemaand om binnen een redelijke termijn te betalen, van rechtswege in verzuim. In dat geval is Opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, over het verschuldigde wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat Opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer na de vervaldatum incassomaatregelen moet nemen is de Opdrachtgever buitengerechtelijke kosten – conform "Rapport Voorwerk II" - verschuldigd.

**8.3** Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever

te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

**8.4** Ingeval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Opdrachtgevers voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het volledige factuurbedrag.

### 9. RECLAMES

**9.1** Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 15 werkdagen na verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 15 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt.

**9.2** Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een reclame met betrekking tot een bepaalde dienst betaling uit te stellen of te weigeren van andere geleverde diensten van Opdrachtnemer waarop de reclame geen betrekking heeft.

**9.3** Ingeval van een terecht uitgebrachte reclame heeft Opdrachtgever de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen restitutie naar evenredigheid van het door Opdrachtgever reeds betaalde honorarium.

### 10. LEVERINGSTERMIJN

**10.1** Is Opdrachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan dat de betaling geheel door Opdrachtnemer is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel aan haar ter beschikking is/zijn gesteld.

**10.2** Omdat de duur van de Opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking die wordt verleend, zijn de termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

### 11. OPZEGGING

**11.1** Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen de Overeenkomst te allen tijde (tussentijds) per aangetekend schrijven opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen beëindiging of beëindiging op een dergelijke termijn verzetten.

**11.2** De Overeenkomst mag door ieder der partijen per aangetekend schrijven (tussentijds) worden opgezegd zonder inachtneming van een opzegtermijn in het geval de andere partij niet in staat is om haar schulden te voldoen of indien een curator, bewindvoerder of vereffenaar is benoemd, de andere partij een schuldsanering treft, of om enige andere reden haar activiteiten staakt of indien de andere partij het ontstaan van een van de bovengenoemde omstandigheden bij de ene partij redelijkerwijs aannemelijk acht of indien er een situatie is ontstaan die onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt in het belang van de opzeggende partij.

**11.3** Indien tot (tussentijdse) opzegging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van additionele kosten die zij redelijkerwijs moet maken ten gevolge



## Algemene voorwaarden

van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst (zoals onder meerkosten met betrekking tot onderaanneming), tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.

Indien tot (tussentijdse) opzegging is overgegaan door Opdrachtnemer, heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Opdrachtnemer bij overdracht van werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan die opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen. Opdrachtnemer behoudt in alle gevallen van (tussentijdse) opzegging aanspraak op betaling van de declaraties voor door haar tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

**11.4** Bij beëindiging van de Overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde goederen, zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij onverwijld aan die andere partij ter hand te stellen.

### 12. AANSPRAKELIJKHEID

**12.1** Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Opdrachtnemer kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.

**12.2** Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever en/of Coachee slechts aansprakelijk voor schade tengevolge van tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

**12.3** Indien Opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn voor door Opdrachtgever c.q. Coachee geleden schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eventuele voor Opdrachtgever geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot een maximumbedrag van 10.000 euro.

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 euro.

**12.4** Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade van Opdrachtgever en/of Coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en bedrijfsstagnatie.

**12.5** Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (waaronder adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is echter niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van deze derden.

**12.6** Opdrachtnemer zal 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 daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.

**12.7** Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever en/of Coachee aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten die haar is toe te rekenen dan wel is veroorzaakt door opzet of

daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van Opdrachtnemer en tenzij enige dwingende (inter)nationale wet of regelgeving een dergelijke bepaling niet toestaat.

**12.8** De in lid 1 van dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperking wordt mede bedongen ten behoeve van de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde derden.

### 13. INTERNETGEBRUIK

Tijdens de uitvoering van de Opdracht zullen Opdrachtgever en of Coachee en Opdrachtnemer op verzoek van één van hen door middel van elektronische mail met elkaar kunnen communiceren. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en/of Coachee erkennen dat aan het gebruik van elektronische mail risico's kleven zoals - maar niet beperkt tot - vervorming, vertraging en virus. Opdrachtgever en/of Coachee en Opdrachtnemer stellen hierbij vast jegens elkaar niet aansprakelijk te zullen zijn voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen tengevolge van het gebruik van elektronische mail. Zowel Opdrachtgever en/of Coachee als Opdrachtnemer zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's. In het geval van twijfel inzake de juistheid van de door Opdrachtgever en/of Coachee of Opdrachtnemer ontvangen mail, is de inhoud van de door de verzender verzonden mail bepalend.

### 14. VERVALTERMIJN

Voor zover in de Overeenkomst niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welken hoofde ook jegens Opdrachtnemer in ieder geval na het verstrijken van één jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat Opdrachtgever deze rechten en/of bevoegdheden jegens Opdrachtnemer kan aanwenden. Indien Opdrachtgever consument is, is het in dit artikel bepaalde niet van toepassing en geldt de wet.

### 15. NAWERKING

De bepalingen van deze Overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

### 16. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

**16.1** Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

**16.2** Geschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en Opdrachtnemer en Coachee over deze Overeenkomst, kunnen zowel door de Opdrachtgever, de Coachee als door de Opdrachtnemer aanhangig worden gemaakt conform de toepasselijke reglementen

Wanneer de Opdrachtgever of de Coachee een geschil aanhangig maakt conform de toepasselijke reglementen is de Opdrachtnemer aan deze keuze gebonden. Indien de Opdrachtnemer conform de toepasselijke reglementen een geschil aanhangig wil maken jegens een Opdrachtgever of Coachee, die consument is moet zij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Opdrachtgever dient daarbij tevens aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil conform het in lid 3 bepaalde bij de rechter aanhangig te maken.

**16.3** Met inachtneming van het bepaalde in lid 2 van dit artikel is inzake alle uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen bevoegd de rechter van de woonplaats van de Opdrachtnemer, tenzij op grond van de wet een andere rechter dwingend rechtelijk bevoegd is.