

Algemene voorwaarden Touwtjes in eigen hand

Artikel 1 Algemeen

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door **Touwtjes in eigen hand** gesloten overeenkomsten, totstandkoming daarvan en op alle door **Touwtjes in eigen hand** uitgebrachte offertes en opdrachtbevestigingen.
2. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt op aanvraag door **Touwtjes in eigen hand** gratis verstrekt.
3. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie **Touwtjes in eigen hand** een overeenkomst aan gaat of met wie **Touwtjes in eigen hand** in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.
4. Cliënt: degene die deelneemt aan een begeleidings- en/of coachtraject of een cursus/training.
5. Opdracht: iedere opdracht van opdrachtgever in welke vorm dan ook.
6. Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen **Touwtjes in eigen hand** en opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarin of aanvulling op, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en achteraf bezien, alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan van die overeenkomst.
7. Diensten: Alle door **Touwtjes in eigen hand** aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding dan wel onderwijs of advisering, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichtte 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

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij **Touwtjes in eigen hand** diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Niet alleen **Touwtjes in eigen hand**, maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de cliënt 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 **Touwtjes in eigen hand** uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Acceptatie

Door ondertekening verklaart opdrachtgever dat de cliënt in goede mentale en fysieke gezondheid verkeert.

Artikel 4. Offertes

1. De door **Touwtjes in eigen hand** gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. **Touwtjes in eigen hand** is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn uitgedrukt in euro's en exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, komen alle heffingen of belastingen opgelegd of geheven ter zake van de diensten ten laste van de opdrachtgever.
3. Elke verandering van de factoren die op de prijzen en tarieven van **Touwtjes in eigen hand** van invloed zijn, waaronder prijzen van derden, valutakoersen, verzekeringstarieven en overige heffingen of belastingen, kan **Touwtjes in eigen hand** doorberekenen aan de opdrachtgever.
4. Offertes zijn gebaseerd op de bij **Touwtjes in eigen hand** beschikbare informatie.
5. Op en vanaf het moment van levering komen de geleverde zaken voor risico van de wederpartij.

Artikel 5. Uitvoering van overeenkomsten

1. De gesloten overeenkomsten tussen **Touwtjes in eigen hand** en opdrachtgever leiden voor **Touwtjes in eigen hand** tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij **Touwtjes in eigen hand** gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van **Touwtjes in eigen hand** verlangd kan worden.

2. De cliënt zal eerlijk en open bijdragen aan de gesprekken en zich inzetten. De cliënt neemt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de coach en de cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna, op zich voor het boeken van resultaat. Verder zal de cliënt naar de sessies komen op de afgesproken tijd en plaats, waar nodig aantekeningen maken en zich houden aan de eventuele afspraken die tijdens de sessies worden gemaakt.
3. Mocht de coach tijdens het coachtraject zaken of ziektebeelden vermoeden die niet onder het werkterrein of de deskundigheid van de coach vallen, dan zal de coach de cliënt daarop attenderen en aangeven dat consult elders wenselijk is.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft **Touwtjes in eigen hand** het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
5. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan **Touwtjes in eigen hand** 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 **Touwtjes in eigen hand** worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan **Touwtjes in eigen hand** zijn verstrekt, heeft **Touwtjes in eigen hand** 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.
6. **Touwtjes in eigen hand** is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat **Touwtjes in eigen hand** is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 6. 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 aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te

nemen. In geval dat restitutie van vooruitbetaalde bedragen niet mogelijk is, is dit schriftelijk overeengekomen.

3. In het geval van onderwijs/cursussen heeft de cliënt na inschrijving een bedenktijd van 14 dagen om de inschrijving ongedaan te maken. Dit is niet van toepassing op online trainingen, wanneer de toegang reeds verschaft is.

Artikel 7. 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 schriftelijk aanpassen en ondertekenen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed.

Touwtjes in eigen hand 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 **Touwtjes in eigen hand** de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal **Touwtjes in eigen hand** daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 8. 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. Informatie met betrekking tot de cliënt wordt ongeacht de wijze van vastlegging of overdracht, alleen aan derden verstrekt nadat de cliënt kennis genomen heeft van die informatie en schriftelijk toestemming heeft gegeven voor verstrekking van die informatie, tenzij anders bepaald door de Nederlandse wetgeving. Derhalve zal **Touwtjes in eigen hand** niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de cliënt of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

3. Aan de opdracht zal door **Touwtjes in eigen hand** niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs, merk-, modellen,- handelsnaam, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door **Touwtjes in eigen hand** ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft **Touwtjes in eigen hand** 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. **Touwtjes in eigen hand** 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 10. Betaling en verzuim

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door **Touwtjes in eigen hand** aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. 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 **Touwtjes in eigen hand** 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 schadelijk kan worden gesteld.
3. In geval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van **Touwtjes in eigen hand** en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens **Touwtjes in eigen hand** onmiddellijk opeisbaar zijn.
5. 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.

6. Als van **Touwtjes in eigen hand** meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan **Touwtjes in eigen hand** voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 11. Incassokosten

Ingeval **Touwtjes in eigen hand** om 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 incassobureau, 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 tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Behoudens bepalingen van dwingend recht, inzake o.a. (producten) aansprakelijkheid is **Touwtjes in eigen hand** niet gehouden tot enige vergoeding van de schade, van welke aard dan ook, direct of indirect, waaronder bedrijfsschade aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen zowel wederpartij als bij derden. **Touwtjes in eigen hand** kan niet aansprakelijk worden gesteld voor daden waarbij schade aan anderen of de cliënt zelf wordt aangericht. Hierbij verklaart de cliënt alle verantwoordelijkheid van bovenstaande of soortgelijke acties op zich te zullen nemen.

2. De aansprakelijkheid van **Touwtjes in eigen hand** is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van wat in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langer looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door **Touwtjes in eigen hand** of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor **Touwtjes in eigen hand**



aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door **Touwtjes in eigen hand** afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat **Touwtjes in eigen hand** in verband met die verzekering draagt.

4. Elke aansprakelijkheid van **Touwtjes in eigen hand** voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 13. Annulering/ beëindiging/verplaatsing van de overeenkomst

1. **Touwtjes in eigen hand** heeft het recht om zonder opgave van reden het coachtraject, de cursus of de training 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 **Touwtjes in eigen hand** betaalde bedrag met aftrek van de tot de beëindiging wel geleverde prestaties.

2. De opdrachtgever heeft het recht deelname aan of de opdracht voor het coachtraject, de cursus of de training te annuleren per aangetekend verzonden brief (zie 3 en 4), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat restitutie van het bedrag niet mogelijk is.

3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 6 weken voor aanvang van het coachtraject, de cursus of de training, kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van het begeleidings- of coachtraject, of de cursus/training te voldoen.

4. Bij annulering binnen 6 weken tot en met 4 weken voor aanvang van het coachtraject, de cursus of de training is **Touwtjes in eigen hand** gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen 4 weken het volledige bedrag.

5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van het coachtraject, de cursus of de training de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

6. Een particulier/individueel begeleidings- of coachgesprek/sessie kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur, is **Touwtjes in eigen hand** gerechtigd om



het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen.

Verzuimde afspraken worden volledig in rekening gebracht.

7. Deelname aan een training of cursus kan tot 4 weken voor aanvang kosteloos verplaatst worden naar een andere datum dan op de oorspronkelijke inschrijving vermeld, afhankelijk van beschikbaarheid. Binnen 14 dagen voor aanvang van een training of cursus zijn hier kosten aan verbonden. Kosten voor verplaatsing binnen 14 dagen voor aanvang van de training of cursus voor andere redenen dan ziekte of overlijden, bedragen Euro 45,00. Facturatie en betaling vindt plaats conform de oorspronkelijke inschrijfdatum.

8. 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 14. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met **Touwtjes in eigen hand** wordt aan **Touwtjes in eigen hand** toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal **Touwtjes in eigen hand** als vertrouwelijk behandelen en uitsluitend gebruiken voor haar eigen administratieve doeleinden.

2. **Touwtjes in eigen hand** respecteert de Europese Privacywet Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) en zal de gegevens verwijderen indien hiertoe wordt verzocht.

Artikel 15. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen **Touwtjes in eigen hand** en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. 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 **Touwtjes in eigen hand** gevestigd is.



Artikel 16. Wijziging voorwaarden

Deze voorwaarden kunnen door enkele mededelingen zijdens **Touwtjes in eigen hand** aan opdrachtgever worden gewijzigd. Bij gebreke van protest binnen 30 dagen na mededeling gelden de gewijzigde voorwaarden vanaf de dag der mededeling op alle nieuwe overeenkomsten alsook op alle nog lopende overeenkomsten voor zover deze worden uitgevoerd na de dag der mededeling.