

# Algemene Voorwaarden

## Artikel 1 | Bedrijfsomschrijving

Beleefkompas richt zich op coaching, training en workshops binnen het werkveld van persoonlijke en/ of professionele groei en ontwikkeling in de meest ruime zin. Beleefkompas is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 81314256

## Artikel 2 | Definities

- 1) Opdrachtnemer: Beleefkompas, Mercedes van Meurs, gebruiker van deze Algemene Voorwaarden;
- 2) Opdrachtgever: De wederpartij van Opdrachtnemer. Dit is een natuurlijk persoon dan wel een bedrijf, beroepsgroep of instelling, die een overeenkomst aangaat met Beleefkompas via e-mail, een inschrijfformulier of op andere wijze;
- 3) Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- 4) Overeenkomst: Een mondelinge dan wel schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de aan te bieden diensten door Opdrachtnemer; de afspraken worden schriftelijk bevestigd aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.
- 5) Diensten: Alle door Opdrachtnemer geleverde diensten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard;
- 6) Kind: De minderjarige ten behoeve van wie Opdrachtgever de Overeenkomst tot het verlenen van diensten is aangegaan;
- 7) Akkoordverklaring: Opdrachtgever gaat bij inschrijving automatisch akkoord met deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 3 | Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Opdrachtnemer, op iedere Overeenkomst tussen Partijen en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
- 2) Indien deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een Overeenkomst tussen Partijen, dan zullen deze ook op toekomstige Overeenkomsten tussen Partijen van toepassing zijn.
- 3) Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

## Artikel 4 | Totstandkoming van de overeenkomst

- 1) De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de afspraken over de overeengekomen dienst(en) op schrift zijn gesteld en door Opdrachtgever voor akkoord zijn ondertekend en per mail retour ontvangen door Opdrachtnemer.
- 2) In afwijking van lid 1 kan een Overeenkomst eveneens tot stand komen, indien de Opdrachtnemer zich via de website heeft aangemeld, dan wel nadat deze zich via e-mail of anderszins elektronisch heeft aangemeld EN deze aanmelding door Beleefkompas is bevestigd.
- 3) Indien de dienstverlening betrekking heeft op begeleiding van een kind jonger dan 16 jaar, en de Opdrachtgever is niet de enige wettelijk gezaghebbende ouder of de wettelijke vertegenwoordiger van het Kind, dan geldt tevens het gestelde in lid 4, 5 en 6.

- 4) Alle wettelijk gezaghebbende ouders dienen schriftelijk in te stemmen met de begeleiding van het Kind. De gezaghebbende ouder die Opdrachtgever is, is verplicht om de andere gezaghebbende ouder deugdelijk te informeren over de begeleiding van het Kind en is verplicht om ervoor zorg te dragen dat ook deze ouder zijn of haar schriftelijke toestemming verleent. Dit geldt tevens in geval van wijzigingen in de begeleiding.
- 5) Indien de andere gezaghebbende ouder niet of niet langer instemt met begeleiding van het Kind, dan is Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer hier terstond van op de hoogte te stellen. In dat geval is Opdrachtnemer niet of niet langer toegestaan om het Kind te begeleiden.
- 6) Indien Opdrachtgever niet of niet volledig aan het gestelde in lid 4 en/of 5 heeft voldaan, dan zijn de gevolgen hiervan voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer volledig vrijwaren indien Opdrachtnemer ter zake door de andere ouder wordt aangesproken.
- 7) Is de training of workshop waarvoor de Opdrachtnemer zich heeft ingeschreven, in de tijd tussen indienen en de afhandeling vol geraakt, dan ontvangt de Opdrachtnemer daarover bericht.

## Artikel 5 | Uitvoering van de overeenkomst

- 1) Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Beleefkompas zal zich tot het uiterste inspannen om een resultaat te bereiken dat voor beide partijen bevredigend is.
- 2) Door bevestiging van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden geeft Opdrachtgever toestemming haar NAW- gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van Opdrachtnemer voor administratiedoeleinden. Beleefkompas beheert deze gegevens zorgvuldig en overeenkomstig wettelijke voorschriften, benut ze voor eigen doeleinden en zal ze niet ter beschikking stellen aan derden.
- 3) De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan Opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 4) Opdrachtnemer zal in het belang van de uitvoering van de opdracht uitsluitend met toestemming van de Opdrachtgever in overleg treden met derden.

## Artikel 6 | Prijzen en offertes

- 1) Alle offertes en prijsopgaven door Opdrachtnemer gedaan, zijn vrijblijvend, zowel wat betreft prijs, inhoud en levertijd en vervallen na 30 dagen.
- 2) De geldende tarieven staan vermeld op [www.beleefkompas.nl](http://www.beleefkompas.nl) en worden op verzoek aan Opdrachtgever toegezonden.
- 3) In de Overeenkomst of het trajectplan kunnen nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, accommodatie, middelen, reiskosten e.d.
- 4) Handelingen/dienstverlening waarvoor geen vast tarief geldt, zullen op basis van bestede tijd tegen het uurtarief aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 5) Actueel vastgestelde BTW en heffingen worden apart vermeld op de factuur.
- 6) De overeenkomst in de vorm van een strippenkaart wordt voor de duur van 6 maanden aangegaan: de geldigheidsduur met einddatum wordt vermeld op de factuur.
- 7) Opdrachtnemer is gerechtigd om de tarieven aan te passen. Tariefswijzigingen dienen minimaal 1 maand voor inwerkingtreding te worden aangekondigd.

## Artikel 7 | Factuur en betaling

- 1) Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever een factuur voor de overeengekomen dienstverlening. In overleg gebeurt dit eenmalig, in termijnen of na elke sessie.
- 2) Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
- 3) Bij aanvang van de training en/of workshop(serie) dient de betaling op rekening van opdrachtnemer te zijn bijgeschreven.
- 4) Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening direct op te schorten. Ook is Opdrachtnemer gerechtigd om wettelijke rente en buitengerechtigde kosten conform de wet aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5) Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient Opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij Opdrachtnemer.

## Artikel 8 | Duur en beëindiging coachtraject

- 1) De duur van het coachtraject zoals vastgelegd in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, kan ten alle tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd.
- 2) Beëindiging van het coachtraject kan eenzijdig plaatsvinden door de Opdrachtgever indien hij/zij de coaching niet langer op prijs stelt of nodig acht.
- 3) Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever de reeds ontstane financiële verplichtingen moeten voldoen.

## Artikel 9.1 | Annulering door opdrachtgever voor een training of workshop

- 1) Opdrachtgever kan binnen 10 dagen na inschrijving – uitsluitend via e-mail- de inschrijving herroepen. Daarna gaat de annuleringsperiode in waaraan kosten verbonden zijn.
- 2) De training of workshop kan vanaf 10 dagen na inschrijfdatum per mail worden geannuleerd met de volgende annuleringsvoorwaarden:

- bij annuleren tot 2 weken voor aanvang training/workshop vindt 50 % restitutie plaats
- bij annuleren tot 1 week voor aanvang training/workshop 25 % restitutie plaats
- bij annuleren binnen 1 week vindt geen restitutie plaats. Dit geldt ook bij het niet verschijnen bij de training of workshop
- je kan tot 2 dagen voor aanvang training/workshop schriftelijk een vervanger aanmelden

- 3) Mochten er onverhoopt te weinig deelnemers zijn, of is er sprake van overmacht door omstandigheden, dan behoudt Beleefkompas zich het recht voor de training/ workshop te annuleren en volgt volledige restitutie van het reeds betaalde inschrijfgeld



## Artikel 9.2 | Annulering door opdrachtgever voor een meerdaagse training

- 1) Opdrachtgever kan binnen 10 dagen na inschrijving – uitsluitend via e-mail- de inschrijving herroepen. Daarna gaat de annuleringsperiode in waaraan kosten verbonden zijn.
- 2) De meerdaagse training kan vanaf 10 dagen na inschrijfdatum worden geannuleerd met de volgende annuleringsvoorwaarden:
  - er wordt schriftelijk (per mail) geannuleerd
  - tot 2 maanden voor start van de training vindt 50 % restitutie plaats
  - tot 1 maand voor start van de training vindt 25 % restitutie plaats
  - binnen 1 maand voor start van de training vindt 10 % restitutie plaats
  - bij annuleren binnen 1 week vindt geen restitutie plaats. Dit geldt ook bij tussentijdse beëindiging en bij het niet verschijnen bij de training
  - je kan tot 2 dagen voor aanvang van de 1<sup>e</sup> trainings-dag schriftelijk een vervanger aanmelden
- 3) Mochten er onverhoopt te weinig deelnemers zijn, of is er sprake van overmacht door omstandigheden, dan behoudt Beleefkompas zich het recht voor de meerdaagse training te annuleren en volgt volledige restitutie van het reeds betaalde inschrijfgeld
- 4) Bij het afgelasten van de meerdaagse training wegens te weinig deelnemers, worden alle deelnemers uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de training op de hoogte gebracht

## Artikel 10 | Annulering door opdrachtnemer

Opdrachtnemer behoudt zich het recht om coaching, training, workshop of een trainingsweekend te annuleren of te beëindigen, zonder opgave van redenen. Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. beëindiging schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door Opdrachtgever betaalde bedrag terug, waarmee de Overeenkomst is beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

## Artikel 11 | Het verzetten van afspraken

- 1) Verzetten van een coaching-sessie kan tot 24 uur voor aanvang afspraak. Binnen 24 uur wordt de sessie in rekening gebracht en is de Opdrachtgever verplicht deze te betalen.
- 2) Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een gepland gesprek worden de kosten voor het gesprek in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.
- 3) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten/annuleren, indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de Overeenkomst. Bij verzetten van een afspraak, wordt zo snel als mogelijk een nieuwe afspraak gepland.

## Artikel 12 | Vertrouwelijkheid en privacy

- 1) Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alles wat besproken is tijdens of in het kader van de dienstverlening. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

- 2) Tenzij het Kind anders bepaalt, geldt het geheimhoudingsprincipe ten aanzien van de vertrouwelijke informatie zoals uitgewisseld tussen Opdrachtnemer en het Kind ook richting Opdrachtgever.
- 3) Voor overleg met derden in het belang van het Kind jonger dan 16 jaar, is toestemming vereist van de wettelijk gezaghebbende ouders.
- 4) Het copyright van een workshop of training van Opdrachtnemer (inclusief readers, handouts ed, uitgegeven door Beleefkompas) berust bij Beleefkompas. Niets van de inhoud van de workshop of training mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer op welke wijze dan ook doorgegeven worden aan derden.
- 5) De Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat er een klantendossier wordt bijgehouden. De Opdrachtnemer behandelt dit klantendossier overeenkomstig met de Nederlandse privacyregeling en wettelijke verplichtingen aangaande de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6) De Opdrachtgever kan een kopie vragen van dit klantendossier.
- 7) De Opdrachtgever kan vernietiging van het klantendossier dat op Opdrachtgever van toepassing is, eisen. Opdrachtnemer is wettelijk verplicht aan deze eis gehoor te geven, tenzij er een wettelijk (juridische) aanwijsbare reden voor is dit niet te doen.

## Artikel 13 | Aansprakelijkheid

- 1) Opdrachtnemer spant zich in om de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
- 2) Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid
- 3) De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 4) In afwijking van hetgeen in lid 3 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.
- 5) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die Opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een training, workshop of coaching sessie. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- 6) Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

## Artikel 14 | 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.
- 3) De klachten worden bewaard in het klachtenregister van Beleefkompas. De Wet Bescherming Persoonsgegevens is van toepassing. Vijf jaar na afhandeling van de klacht, wordt deze uit het register verwijderd en worden alle stukken die op de klacht betrekking hebben, vernietigd.

Voor aanvang van de diensten door Opdrachtnemer zijn deze Algemene Voorwaarden aan de Opdrachtgever verstrekt en vormen een onderdeel van de Overeenkomst.