

Algemene voorwaarden In de Hand

Opgemaakt te Hengelo, 20 januari 2011

1. Toepasselijkheid Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met In de Hand en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard

2. Bedrijfsomschrijving In de Hand is een dienstverlenende organisatie op het gebied van coaching door middel van Handanalyse. In de Hand biedt de volgende diensten aan: Hanalyse consulten en workshops voor particulieren, gastcolleges, bedrijfstrainingen, consulten en workshops voor bedrijven, scholen en instellingen. Bach bloesemtherapie voor particulieren.

3. Definities a. Opdrachtnemer: Miranda van Wijk van In de Hand die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten **b.** Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, ook wel genoemd de client of coachee **c.** Werkgever: de huidige werkgever van Miranda van Wijk, Universiteit Twente waar zij in een andere functie in vaste dienst is voor onbepaalde tijd. **d.** Overeenkomst: een contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

4. Uitvoering van de overeenkomst a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting. **b.** De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer 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. **c.** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Prijzen en offertes a. Het kennismakingsgesprek is kosteloos. In dit oriënterende gesprek van maximaal een uur, bepalen opdrachtgever en opdrachtnemer of een overeenkomst wordt aangegaan. **b.** Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege Opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen. **c.** De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven; **d.** Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie. **e.** Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd. **f.** Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Opdrachtnemer gebruikelijke methoden.

6. Betalingsvoorwaarden a. Betaling vindt plaats a contant na iedere sessie, of voor bedrijven, scholen en instellingen achteraf middels een factuur. **b.** Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening. **c.** Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien Opdrachtnemer zijn vordering op Opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is Opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd. **d.** Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt in te hebben gestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

7. Duur en beëindiging a. Een overeenkomst voor een coachings of consultancy traject kan na onderling overleg door partijen op ieder gewenst moment worden beëindigd of indien gewenst worden verlengd, tenzij anders overeengekomen in offerte/ contract. **b.** Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

8. Tekortkomingen – Afspraken verzetten **a.** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare omgeving waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren. **b.** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten in het geval de Werkgever haar hiertoe verzoekt in het geval het bedrijfsbelang dit vraagt. **c.** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten in het geval cursussen en trainingen voor Opdrachtnemer op het gebied van counseling, coaching en persoonlijke groei als wel cursussen en trainingen ten behoeve van het contract met de Werkgever, op dezelfde dag vallen als de afspraken met Opdrachtgever. **d.** Opdrachtgever moet uiterlijk 24 uur voor een coachafspraak/handanalyse, de afspraak mondeling afgezegd hebben of verzet, anders wordt het gehele bedrag van consult in rekening gebracht. **e.** Opdrachtgever moet uiterlijk 1 week voor een training, workshop, lezing of gastcollege, de training, workshop, lezing of het gastcollege mondeling of schriftelijk hebben afgezegd of verzet, anders wordt het gehele bedrag in rekening gebracht.

9. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding **a.** Beide 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. **b.** In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. **c.** Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

10. Aansprakelijkheid **a.** Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaat verplichting. Hieronder wordt verstaan dat opdrachtnemer te allen tijde zich maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van haar competentie. Om kwaliteit te garanderen en competenties te verbeteren zal zij hierbij regelmatig gebruik maken van geschikte intervisie en/of supervisie. **b.** Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

11. Klachtenprocedure **a.** Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. **b.** Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. **c.** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

12. Eigendomsbehoud **a.** Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, boeken, enz., blijven eigendom van opdrachtnemer **b.** De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren. **c.** Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen. **d.** De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever. **e.** Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals oefeningen, kaarten, spellen, testen, schetsen, tekeningen, software, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

13. Wijziging van de voorwaarden Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige opdracht.