

# Algemene Voorwaarden

voor het leveren van (coaching)diensten, (online) programma's, reizen en retraites

## Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

§ opdrachtnemer: HeartSolutions / Ariëtte Loeffen die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;

§ opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;

§ diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching, training en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte 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;

§ coachee/deelnemer: degene die deelneemt aan een begeleidings, advies- of coachingstraject, dat laatste als zij/hij niet zelf de opdrachtgever is.

## Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;

2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever 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 opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

## Artikel 3. Prijzen en Offertes

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend - zowel wat betreft prijs, inhoud als levertijd - en vervallen na 30 dagen, tenzij anders aangegeven of schriftelijk overeengekomen. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.

2. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

3. De opdrachtgever is op de hoogte gesteld van de door opdrachtnemer gehanteerde tarieven.

4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of overeenkomst door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd en/of per mail is vastgelegd en minimaal de – niet restitueerbare – aanbetaling ontvangen is.

5. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

6. In de overeenkomst kunnen nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, inhuur accommodatie, middelen, reiskosten e.d.

7. De opdrachtnemer is gerechtigd ieder jaar de overeengekomen prijs te verhogen.

## Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de CAT naar beste inzicht en vermogen naleven.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal in overleg met de opdrachtgever geschieden.

3. 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.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtgever is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

#### **Artikel 5. Contractsduur 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 aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

#### **Artikel 6. 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. 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.

3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtgever de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

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

5. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van van alles wat is besproken dan wel verstrekt tijdens of in het kader van de coaching sessies, trainingen of adviesopdrachten. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Aan de opdracht zal door opdrachtgever niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

3. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als (anderen in) de samenleving behoudt opdrachtgever zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.

4. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtgever gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtgever zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtgever niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

#### **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

1. Voorzover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtgever ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtgever 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 verspreiden of vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam- en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.

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 9. Betaling algemeen**

1. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtgever aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.

2. Betaling dient te geschieden door overmaking van IBAN NL 77 ASNB 0781 2404 92 t.n.v. HeartSolutions, met inachtneming van de vermelde betalingstermijn.

3. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal zij/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. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente 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, zelfs 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.
8. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.
9. De duur van een coach- / trainingstraject 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.
10. Beëindiging van het overeengekomen traject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtgever indien zij/hij de behandeling niet langer op prijs stelt of nodig acht.
11. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moeten worden.
12. Indien een coachingspakket (waarvoor korting geldt) afgenomen is en opdrachtgever voor afronding van het volledige traject het traject beëindigt, dient evengoed het volledige bedrag van het betreffende pakket voldaan te worden dan wel vervalt het recht op korting en betaalt opdrachtgever iedere afgenomen sessie conform reguliere, op dat moment geldende, tarieven.

#### **Artikel 10. Aanmelding en betaling voor trainingen en workshops met open inschrijving**

1. Bij aanmelding voor (online) trainingen, cursussen, workshops en programma's met open inschrijving geldt dat men van deelname verzekerd is na voldoen van een niet restitueerbare aanbetaling zoals vermeld bij dat specifieke traject.
2. Uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de (online) trainingen, cursussen, workshops en programma's dient het verschuldigde bedrag op rekening van opdrachtnemer te zijn bijgeschreven, tenzij anders is overeengekomen.
3. In geval van - een in onderling overleg overeengekomen - betaling in termijnen dient de opdrachtgever betalingen te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn die gesteld is.
4. Opdrachtgever verplicht zich een eventuele annulering of wijziging schriftelijk door te geven aan opdrachtnemer. Bij annulering van inschrijving door opdrachtgever treden opdrachtgever en opdrachtnemer eerst in overleg om te komen tot passende alternatieven. Indien er geen passende alternatieven mogelijk zijn, zulks ter beoordeling van opdrachtnemer, gelden annuleringsvoorwaarden. Opdrachtgever is verplicht annuleringskosten te betalen aan opdrachtnemer, zoals vermeld in artikel 13.

#### **Artikel 11. 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 tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte

van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van hetgeen in lid 2 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.

4. 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, coaching sessie of adviesopdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

### **Artikel 13. Annulering / beëindiging van de overeenkomst en verzetten van afspraken**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van redenen een (online) cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coach te weigeren.

2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren per aangetekend verzonden brief;

3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot uiterlijk 4 weken voor aanvang van de cursus, training, het begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te voldoen.

4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 2 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen 2 weken het volledige bedrag.

5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coach na aanvang van de cursus, training, het begeleidings- of coachingstraject 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.

5. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is opdrachtgever verplicht om het volledige tarief dat is afgesproken te betalen met een minimum van 70 euro. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.

6. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een geplande afspraak worden de kosten voor de sessie in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.

7. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

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 opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

### **Artikel 15. Geschillenbeslechting**

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer 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 opdrachtnemer gevestigd is.

### **Artikel 16. 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. De opdrachtgever op de hoogte is van de klachtenprocedure en kan zich voor klachten wenden tot de door de

CAT-therapeut gevoerde geschilleninstantie.

3. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.

Deze voorwaarden zijn opgesteld met inachtneming van de richtlijnen CAT 2019 en de wettelijke verplichtingen aangaande AVG van 25 mei 2018. Deze zijn inzichtelijk via de website van opdrachtnemer ([www.heartsolutions.com](http://www.heartsolutions.com)) en vormen een onderdeel van de overeenkomst.

*De algemene voorwaarden in dit document zijn met terugwerkende kracht geldig voor alle aanmeldingen en alle diensten van HeartSolutions.*

