

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

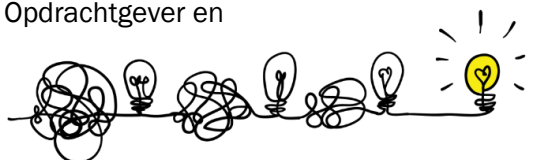
- Opdrachtnemer: Draadzicht, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
- Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- Diensten: alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder coaching 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: degene die deelneemt aan een begeleidings-, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de Opdrachtgever is.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, opdrachtbevestigingen 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. Offertes en tarieven

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd;
2. De prijzen in de offertes zijn exclusief heffingen van overheidswege, zoals omzetbelasting (BTW) tenzij uitdrukkelijk anders vermeld;
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie;
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. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben ook een Overeenkomst gesloten, indien Opdrachtnemer een tussen Opdrachtgever en

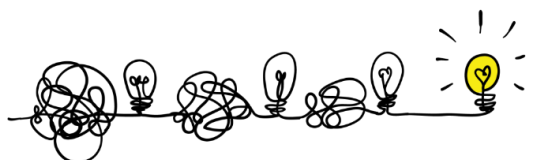


Opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen 10 werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

5. In de overeenkomst kunnen nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, inhuur accommodatie, middelen, reiskosten e.d.;
6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor jaarlijks de (overeengekomen) tarieven aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens eventueel door de overheid opgelegde maatregelen;
7. Een overeenkomst met een natuurlijke persoon als Opdrachtgever kan ook tot stand komen, indien op verzoek van die natuurlijke persoon met of namens Opdrachtnemer een gesprek is gevoerd, op basis waarvan partijen het eens worden over een traject en dat gevolgd wordt door toezending door Opdrachtnemer van een factuur;
8. Opdrachtnemer maakt onderscheid in tarieven voor zakelijke en particuliere Opdrachtgevers. De standaardtarieven van Opdrachtnemer zijn de zakelijke tarieven. Opdrachtnemer kan besluiten om in voorkomende gevallen het particuliere tarief te rekenen aan een particuliere Opdrachtgever/natuurlijk persoon onder de strikte voorwaarde dat de Opdrachtgever de dienst uit eigen middelen financiert;
9. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om de factuur voor de start van de dienst te voldoen of een voorschot te betalen. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de factuur of het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

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 NOBCO 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 altijd in overleg met de Opdrachtgever geschieden;
3. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
4. 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;
5. 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 haar kenbaar behoorde te zijn;
6. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is



overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 5. 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 Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 6. Contractduur en opzegging

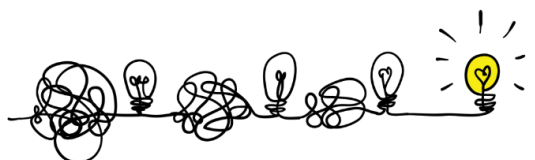
1. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aan gegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen;
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk 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 7. 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. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
3. Aan de opdracht zal door Opdrachtnemer niet zonder toestemming van de Opdrachtgever extern gerefereerd worden.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

1. Voor zover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft Opdrachtnemer 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 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

1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer 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 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.
3. In geval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever voorts een vertragingsrente 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 Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer 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 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.
7. Indien een opdracht door meer dan een Opdrachtgever tezamen aan Opdrachtnemer is verstrekt, zijn de Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de door Opdrachtnemer in rekening gebrachte bedragen, ongeacht de wijze van tenaamstelling van de factuur.

Artikel 10. Incassokosten

1. In geval 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 11. 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 6 maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde factuurbedrag;



4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 12. Overmacht

1. Indien een van de partijen door overmacht niet aan zijn verplichtingen jegens de ander kan voldoen, worden de verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.
2. Indien de overmachttoestand 3 maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke kennisgeving te ontbinden. In geval van overmacht heeft de nadere partij geen recht op schadevergoeding.
3. Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt mede verstaan: elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichting in redelijkheid niet van haar kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst was te voorzien. Tot die omstandigheden worden ook gerekend niet of niet tijdige verrichting van diensten door derden die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.
4. Partijen zullen elkaar zo spoedig en gedetailleerd mogelijk van een (mogelijke) overmacht op de hoogte stellen.

Artikel 13. Annulering/beëindiging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachingstraject te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De Opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings-, advies- of coachingstraject te annuleren per aangetekend verzonden brief;
3. Annulering door de Opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-, advies- of coachingstraject kosteloos geschieden. Bij niet annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings-, advies- of coachingstraject te voldoen.
4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de cursus, training, begeleidings-, advies- of coachingstraject is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen 1 week het volledige bedrag.
5. In geval de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings-, advies- 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.
6. Een individueel begeleidings-, advies- of coachingssessie kan tot 24 uur voor aanvang van de sessie kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang van de sessie is Opdrachtnemer gerechtigd om de afgesproken vergoeding voor de gemiste sessie zoals benoemd in de offerte in rekening te brengen. Indien de



Opdrachtgever dan wel de aangewezen Coachee niet op de geplande sessie verschijnt, wordt hetzelfde tarief gehanteerd. Dit geldt tevens voor annulering of verplaatsing van een kosteloos fysiek intakegesprek binnen 24 uur voor aanvang van het gesprek.

7. 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 deze voorwaarden en 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.

