

## Algemene Voorwaarden

Onderstaande algemene voorwaarden zijn onverkort van toepassing op overeenkomsten met Reflect Academy

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

#### Opdrachtnemer:

Reflect Academy die diensten aanbiedt onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

#### Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon die opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van werkzaamheden.

#### Coachee:

De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject.

#### Diensten:

Alle werkzaamheden (producten en diensten) waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.

#### Overeenkomst:

Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het leveren van Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.

### Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgevers betreffende deelname of opdracht tot het houden van onderzoeken, coachingstrajecten, project(bege)leiding, trainingen dan wel advisering in de ruimste zin des woords.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

### Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en 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 BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke ondertekening van de offerte, accordatie per e-mail of mondelinge toezegging van de Opdrachtgever.

### Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij Opdrachtnemer zich inspanst de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om – in overleg met Opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het
4. recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. 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.
6. 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.

### Artikel 5: Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld.
2. Coachgesprekken die tussen Opdrachtnemer en Coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal geen mededeling doen over de inhoud en het verloop van de coachgesprekken tenzij de Coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

### Artikel 6: Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – verstrekte of – in het kader van deze Overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot readers, rapporten, brochures, voorstellen, artikelen, projectmateri-

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- aal, cursusmateriaal, modellen, oefenmateriaal, testen, computer-programma's en andere bescheiden.
2. Opdrachtgever en/of Coachee mag/mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop Opdrachtnemer rechtshebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht.
  3. Het intellectuele eigendom van producten die voortkomen uit de werkzaamheden van Opdrachtnemer berust uitsluitend bij Opdrachtnemer, tenzij gedeeld intellectuele eigendom voorafgaand aan een opdracht is overeengekomen.
  4. Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### Artikel 7: Honorarium en kosten

1. Het honorarium van Opdrachtnemer bestaat tenzij anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde Dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.) alsmede exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Opdrachtgever moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever het voorschot aan Opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor in overleg met Opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

### Artikel 8: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente.
3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
4. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.
5. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

### Artikel 9: Incassokosten

1. Indien Opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van Opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen, exclusief BTW, met een minimum van €200,-.
2. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.

### Artikel 10: Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Daarvan is sprake indien Opdrachtnemer niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij de uitvoering van de Overeenkomst.

2. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de Opdrachtgever c.q. Coachee voor enige schade dan in het geval van haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
3. Buiten de in lid 3. bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, of, indien het een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over de laatste zes maanden. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan 10.000 Euro.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirect geleden schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
5. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever c.q. Coachee of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever c.q. Coachee geleden schade, van welke aard ook, indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.
7. Opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van coachees, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Coachee beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Coachee enig letsel zou oplopen, is Opdrachtnemer c.q. door hem in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
8. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.
9. Indien Opdrachtgever en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

### Artikel 11: Annuleringsvoorwaarden

1. Opdrachtnemer heeft het recht met opgave van redenen een traject te annuleren of deelname van een Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag.
2. Annulering door Opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven te geschieden.
3. Annulering door de Opdrachtgever van de opdracht kan tot vier weken voor aanvang van de startdatum kosteloos geschieden.
4. Bij annulering binnen vier weken tot en met een week voor aanvang van het traject is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.
5. In geval de Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van het traject de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan het traject deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op terugbetaling.
6. Een persoonlijk coachgesprek of een intake kan tot twee werkdagen voor aanvang van het gesprek kosteloos worden verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen twee werkdagen voor aanvang van het gesprek wordt het gesprek in rekening gebracht. Indien de deelnemer voor het geplande persoonlijke doelstellend gesprek niet aanwezig is wordt eveneens twee maal het tarief voor het gesprek excl. BTW in rekening gebracht.
7. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Opdrachtnemer.

### Artikel 12: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

2. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan Opdrachtgever, indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
3. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

### **Artikel 13: Geschillenbeslechting**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn wordt eerst getracht deze in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
3. Indien ook mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar Opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.