

## 1. Inleiding

Associatie voor Coaching BV streeft het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau na en garandeert te handelen naar de professionele gedragsregels van de Association of Coach Training Organisations (ACTO) voor trainingen & opleidingen en naar de ICF gedrags- en ethische code voor Coaching.

## 2. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder - het bureau: (ook aangeduid met wij en ons) de Associatie voor Coaching BV (ook aangeduid met AvC) dat in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze voorwaarden verwijst.

- de opdrachtgever: de contractpartner van AvC.

- de opdracht: iedere overeenkomst van AvC tot het leveren van diensten aan opdrachtgever.

- voor adviseurs lees trainer, inleider, docent, adviseur, interim-coach, medewerker.

## 3. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van diensten en producten door de Associatie voor Coaching BV.

## 4. Totstandkoming opdrachten

Onze offerte is gebaseerd op de informatie die ons door de opdrachtgever tot dan toe is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan ons heeft verstrekt. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, is de offerte niet verbindend tot het moment dat de opdracht ons wordt verstrekt en wij deze hebben geaccepteerd. Een mondelinge opdracht zal door ons schriftelijk worden bevestigd. Door inschrijving op een 'open training' c.q. bevestiging van de opdracht geeft de opdrachtgever/deelnemer te kennen deze bepalingen en voorwaarden te accepteren.

## 5. Uitvoering opdrachten

Wij zullen ons inspannen de door ons te leveren adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zullen wij met de opdrachtgever overleggen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Wij zullen ons inspannen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. Wij kunnen dan ook niet van te voren exact aangeven hoeveel tijd voor het uitvoeren van de opdracht nodig zal zijn. De resultaten van toepassing en gebruik van de door ons verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten onze invloed vallen. Ofschoon de opdracht door ons naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kunnen wij derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door ons verrichte studies en verstrekte adviezen. Wij hebben een inspanningsverplichting.

## 6. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft derden, die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan in afstemming met ons. Wanneer wij daarom verzoeken, zal ons gedurende de looptijd van de opdracht een eigen werkruimte met telefoonaansluiting kosteloos ter beschikking worden gesteld.

## 7. Vertrouwelijkheid

Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Wij zullen verder in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder instemming onzerzijds, aan

derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze e.d. dan wel onze rapportage ter beschikking stellen.

## 8. Personeel

Wij kunnen na overleg met de opdrachtgever de samenstelling van ons team wijzigen, indien wij menen dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het team niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Geen van de direct bij de opdracht betrokken partijen mag tijdens de uitvoering van de opdrachten binnen één jaar na beëindiging hiervan, personeel van de wederpartij in dienst nemen noch met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

## 9. Aanpassing opdrachten

Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht. Zonodig kan in dit geval aanpassing van de opdracht plaatsvinden. Ons bureau en opdrachtgever hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. Artikel 12 is in dat geval overkort van toepassing. Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de opdracht en daarmee één geheel vormen. Niet tijdige uitvoering van enig onderdeel van de opdracht geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij tevoren het specifieke belang van een bepaalde termijn door de opdrachtgever schriftelijk is vastgelegd en dit door ons schriftelijk is geaccepteerd.

## 10. Tarieven en kosten

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle normale administratiekosten inbegrepen. Reis- en verblijfkosten, cursusmateriaal en grote oplagen van notities, rapporten, e.d. zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht. De kosten van derden, die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van lonen en kosten, die ons noodzaakt tot tariefaanpassing, zal worden doorberekend.

## 11. Betaling

Onze werkzaamheden worden in principe op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andere betalingsregeling is overeengekomen, zenden wij eenmaal per maand een (voorschot)factuur. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. In onze honorariumberekening zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de (voorschot) declaratie 30 dagen na de vervaldatum nog niet is betaald, kunnen wij vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening brengen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen 8 weken na de vervaldatum, kunnen wij de uitvoering van de opdracht opschorten. De opdracht is in financiële zin afgesloten op het moment dat de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Deze eindafrekening moet door de opdrachtgever worden goedgekeurd binnen dertig dagen na ontvangst. Indien de opdrachtgever binnen deze termijn niet reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Alle gerechtelijke alsmede buitengerechtelijke kosten verbandhoudende met de inning van enige vordering op de opdrachtgever, komen te zijnen laste. De buitengerechtelijke kosten zullen geacht worden tenminste 15% te bedragen van het te vorderen bedrag. Ingeval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het bedrag van de declaratie, ongeacht de wijze van tenaamstelling van de factuur.

## 12. Voortijdige beëindiging opdrachten

De opdracht kan voortijdig worden beëindigd indien één van beide partijen van mening is dat werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte en opdrachtbevestiging en eventuele later schriftelijk vastgelegde nadere

opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van een maand worden aangehouden voor opdrachten met een doorlooptijd van meer dan twee maanden. Hiertoe zal uiteraard eerst worden overgegaan wanneer is gebleken dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost. Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht zullen de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch wij kunnen enige aanspraak of recht van welke aard dan ook claimen op grond van de voortijdige beëindiging van de opdracht. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

## 13. Herroepingsrecht en Annulering.

Na inschrijving van een deelnemer geldt een bedenktijd van 14 kalenderdagen waarbinnen de deelnemer kosteloos kan annuleren, tenzij de inschrijving geschiedt binnen 21 dagen voor aanvang van de opleiding of cursus. Bij opleidingen geldt een 80% aanwezigheidsverplichting om in aanmerking te komen voor diploma of certificaat. Voortijdige annulering van opleidingsactiviteiten met open inschrijving is mogelijk tot twee maanden voor aanvang van de activiteit onder betaling van de administratiekosten. Bij annulering binnen 2 maanden voor de geplande datum of bij het niet verschijnen van de deelnemer zijn de deelnamekosten volledig verschuldigd of kan men zich kosteloos laten vervangen door een collega. Tussentijds annuleren bij meerdaagse cursussen/studiedagen is niet mogelijk. De AvC behoudt zich het recht voor om reeds geplande opleidingen e.d. te annuleren bij onvoldoende deelname. De AvC kan indien nodig de locatie en/of datum wijzigen. De deelnemer heeft het recht om zonder kosten te annuleren indien een andere datum hem/haar niet convenienceert. Bij verschuiven/uitstel door de opdrachtgever van een besloten training of open inschrijving gelden dezelfde bepalingen en kosten.

## 14. Aansprakelijkheid

De AvC is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht bij de opdrachtgever ontstaan, die het directe gevolg is van verwijtbare gedragingen van haar adviseur(s). Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het honorarium in de betreffende opdracht. Wij zijn niet aansprakelijk voor alle overige (gevolg)schade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever ons te vrijwaren. De toepassing en het gebruik van onze adviezen zijn geheel voor risico van de opdrachtgever.

## 15. Eigendom

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot het advies dat wordt gegeven, berust bij de AvC. Opdrachtgever verkrijgt het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft.

## 16. Geschillen

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het bureau, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige (in onderling overleg te kiezen) voor advies of bemiddeling. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht. Klachten: Na ontvangst van een klacht zal binnen 48 uur gereageerd worden. Over klachten die meer tijd vragen zal de klant geïnformeerd worden over de te verwachten verwerkingstijd.

## 17. Algemene Bepalingen

Tegenover deze voorwaarden zijn eventuele voorwaarden van de opdrachtgever, waarop ook gesteld of gedeponereerd voor de AvC niet verbindend, tenzij deze schriftelijk bij het aangaan van de overeenkomst door de AvC zijn geaccepteerd.