



## **Algemene Voorwaarden**

### **Artikel 1 - Definities en begrippen**

1. Klant: de persoon of personen ten behoeve van wie *Viviane Coun, Coaching & Training* haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet zo te zijn.
2. Opdrachtgever: de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan *Viviane Coun, Coaching & Training* heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met *Viviane Coun, Coaching & Training* zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van *Viviane Coun, Coaching & Training*.
3. *Viviane Coun, Coaching & Training*: ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Roermond onder nummer 76308502 levert *Viviane Coun, Coaching & Training* diensten op het gebied van coaching, trainingen, workshops, HR consultancy.
4. Derden: in voorkomende gevallen kan *Viviane Coun, Coaching & Training* haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. *Viviane Coun, Coaching & Training* kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.
5. Opdrachtsom: het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende opdrachtbevestiging of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met *Viviane Coun, Coaching & Training*.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.
3. Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
4. *Viviane Coun, Coaching & Training* behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

### **Artikel 3 - Opdrachtverlening**

1. Offertes van *Viviane Coun, Coaching & Training* zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar,

naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan *Viviane Coun, Coaching & Training* is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt *Viviane Coun, Coaching & Training* zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door *Viviane Coun, Coaching & Training* te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

2. Een samengestelde prijsopgave verplicht *Viviane Coun, Coaching & Training* niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.
3. Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door *Viviane Coun, Coaching & Training*, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
4. Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door *Viviane Coun, Coaching & Training* uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan *Viviane Coun, Coaching & Training*, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door *Viviane Coun, Coaching & Training* een aanvang is gemaakt.

#### **Artikel 4 - Tussentijdse wijziging in de opdracht**

1. Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtn uitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal *Viviane Coun, Coaching & Training* de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

#### **Artikel 5 - Inspanningsverplichting**

1. *Viviane Coun, Coaching & Training* zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat *Viviane Coun, Coaching & Training* niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel, omdat dit immers afhankelijk is van meerdere factoren die buiten de beïnvloedingsfeer ligt van *Viviane Coun, Coaching & Training*.

#### **Artikel 6 - Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen van *Viviane Coun, Coaching & Training* hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. *Viviane Coun, Coaching & Training* is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieder schriftelijk worden aanvaard.

#### **Artikel 7 - Verplichtingen opdrachtgever**

1. De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met *Viviane Coun, Coaching & Training* overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige

opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan *Viviane Coun, Coaching & Training* verschuldigd.

2. Indien een deelnemer / cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van *Viviane Coun, Coaching & Training*. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die *Viviane Coun, Coaching & Training* nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als *Viviane Coun, Coaching & Training* daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan *Viviane Coun, Coaching & Training* op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting.
4. Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachtuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van *Viviane Coun, Coaching & Training*.

### **Artikel 8 -Tarieven, kosten en prijzen**

1. In de offerte van *Viviane Coun, Coaching & Training* staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door *Viviane Coun, Coaching & Training* voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.
2. De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend locatiekosten, verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

### **Artikel 9 - Facturering en betalingsvoorwaarden**

1. Het honorarium van *Viviane Coun, Coaching & Training* en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door *Viviane Coun, Coaching & Training* steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van *Viviane Coun, Coaching & Training* kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.
2. Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
3. Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan *Viviane Coun, Coaching & Training* over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door *Viviane Coun, Coaching & Training* worden opgeschort, dit zonder dat *Viviane Coun, Coaching & Training* dientengevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is *Viviane Coun, Coaching & Training* in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
4. Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan *Viviane Coun, Coaching & Training* of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door *Viviane Coun, Coaching & Training* te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijke) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.
5. Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is *Viviane Coun, Coaching & Training* gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

- Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door *Viviane Coun, Coaching & Training* plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is *Viviane Coun, Coaching & Training* gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

### Artikel 10 - Annuleringsvoorwaarden

- Indien de op papier overeengekomen opdracht, om redenen die niet aan *Viviane Coun, Coaching & Training* toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

	No show, zonder bericht	Schriftelijke annulering tot en met 1 werkdag voorafgaand	Schriftelijke annulering tot en met 3 werkdagen voorafgaand	Schriftelijke annulering tot met 5 werkdagen voorafgaand
Losse coachingsessie	100 % Sessie wordt ingehaald	50 % sessie wordt ingehaald	0 % Sessie wordt ingehaald	0% Sessie wordt ingehaald
Volledig coachingstraject	1 Sessie + Intakekosten	1 sessie + Intakekosten	Intake kosten	Intake kosten
Training /workshop	100 %	100 %	100 %	50 %

### Artikel 11 - Duur en afsluiting van de opdracht

- De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
- Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

### Artikel 12 - Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
- Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft *Viviane Coun, Coaching & Training* desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
- Viviane Coun, Coaching & Training* mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. *Viviane Coun, Coaching & Training* houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

### **Artikel 13 - Aansprakelijkheid**

1. *Viviane Coun, Coaching & Training* en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens *Viviane Coun, Coaching & Training* geleverde zaken en/of diensten.
2. Daarnaast is *Viviane Coun, Coaching & Training* nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op *Viviane Coun, Coaching & Training* rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens Artikel 5).

### **Artikel 14 - Intellectueel eigendom / auteursrecht**

1. Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door *Viviane Coun, Coaching & Training* voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van *Viviane Coun, Coaching & Training*. Op alle door *Viviane Coun, Coaching & Training* ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht. Gebruikte bronnen zullen op hun beurt ook door *Viviane Coun, Coaching & Training* als zodanig worden vermeld waarmee recht wordt gedaan aan het auteursrecht van anderen.

### **Artikel 15 - Geheimhouding**

1. *Viviane Coun, Coaching & Training* is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. *Viviane Coun, Coaching & Training* houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

### **Artikel 16 - Bijzondere bepalingen**

1. *Viviane Coun, Coaching & Training* behoudt zich het recht voor om deelnemers van een training of workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de training of workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan *Viviane Coun, Coaching & Training*.
2. Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.
3. In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.