



Artikel 1: Definities

- 1.1 Dienstverlener: Helderlicht coaching, gevestigd te Lochem, KvK-nummer ; 82844763
- 1.2 Opdrachtgever: Iedere rechts- of natuurlijke persoon die met dienstverlener een overeenkomst afsluit of wil afsluiten voor dienstverlener te leveren diensten of producten. Dat geldt ook voor diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n);
- 1.3 Partijen: Dienstverlener en opdrachtgever samen;
- 1.4 Deelnemer: De natuurlijke persoon die (eventueel namens de opdrachtgever) deelneemt aan diensten;
- 1.5 Diensten: De door dienstverlener aan opdrachtgever, al dan niet online, te leveren of geleverde diensten, zoals individuele- of groep coaching gesprekken, workshops, trainingen, teksten;
- 1.6 Trainingen: Bijeenkomsten, workshops, groep coaching en/of seminars met als doel om een dag(deel) individueel en/of in groepsverband inzichten, kennis en vaardigheden over te brengen en/of te vergroten;
- 1.7 Product: Alle digitale inhoud (zoals e-boeken, digitale werkboeken, mails ten behoeve van een online programma, enz.) en tastbare goederen (zoals boeken, materialen, enz.) die los verkocht worden op de website van dienstverlener of bij trainingen of diensten worden verstrekt.

Artikel 2: Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten, trainingen of producten door of namens dienstverlener;
- 2.2 Een inschrijving of betaling of ondertekening van een overeenkomst of offerte impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden;
- 2.3 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen;
- 2.4 De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen;
- 2.5 Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of mochten worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Een door de dienstverlener gedaan aanbod of offerte, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, is geheel vrijblijvend en binnen 5 dagen na ontvangst van bericht van aanvaarding herroepbaar door dienstverlener;
- 3.2 Een eventuele offerte geeft kort de inhoud van de overeenkomst weer, inclusief alle eventuele onkosten;
- 3.3 Indien geen geldigheidstermijn is aangegeven, zijn offertes gedurende 30 dagen geldig;
- 3.4 Wordt het aanbod of offerte niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod;
- 3.5 Levertijden in offertes zijn indicatief en geven opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen;
- 3.6 Een aanbod of offerte geldt niet automatisch voor nabestellingen en toekomstige opdrachten. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen;
- 3.7 Alle gegevens over diensten, trainingen en producten die door de dienstverlener zijn verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures, websites, mailingen en dergelijke zijn, zonder mededeling, aan wijzigingen onderhevig en gelden niet voor de offerte;
- 3.8 Een aanbod wordt gebaseerd op de bij de (offerte)aanvraag door opdrachtgever of derde verstrekte gegevens. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij alle relevante en essentiële informatie heeft verstrekt. Mocht na de totstandkoming van een overeenkomst nieuwe relevante of essentiële informatie aan opdrachtgever ter kennis komen dan zal hij deze onverwijld aan dienstverlener verstrekken. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op basis van de nieuwe informatie de overeenkomst te wijzigen;
- 3.9 Een samengestelde prijsopgave verplicht de dienstverlener niet tot verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs;
- 3.10 Dienstverlener heeft het recht een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.



Artikel 4: Inschrijving, bevestiging en overeenkomst

4.1 Inschrijving/Aanmelding:

4.1.1 De opdrachtgever kan zichzelf of een deelnemer inschrijven voor een coachingstraject en/of training door:

4.1.1.1 Het invullen en versturen van het contactformulier op de website van dienstverlener;

4.1.1.2 Het inzenden van een contactformulier of bericht van aanmelding per post of e-mail;

4.1.1.3 Het ondertekenen van een offerte.

4.1.2 Door aanmelding aanvaardt opdrachtgever de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.

4.2 Bevestiging:

Dienstverlener bevestigt altijd schriftelijk de aanmelding, middels:

4.2.1 Een bevestiging na ontvangst van de ondertekende offerte, contactformulier of bericht van aanmelding;

4.2.2 Een bevestiging en factuur van de online bestelling.

4.3 Overeenkomst:

4.3.1 Na bevestiging van de aanmelding en voor aanvang van coachingstraject en/of training wordt een overeenkomst gesloten. De overeenkomst wordt door beide partijen ondertekend, waarna dan pas een overeenkomst tot stand is gekomen;

Artikel 5: Prijzen

5.1 De op overeenkomsten, offertes en facturen genoemde prijzen zijn inclusief de verschuldigde BTW, tenzij anders overeengekomen;

5.2 Ten aanzien van de dienstverlening kunnen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeengekomen;

5.3 Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan de prijs met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, gelden voor de periode waarin de werkzaamheden verricht worden, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen;

5.4 Dienstverlener is jaarlijks op 1 januari gerechtigd tot aanpassing van de tarieven aan inflatie en marktconformiteit;

5.5 Dienstverlener is eveneens gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbod en begin van uitvoering van de overeenkomst, de tarieven ten aanzien van de kosten van uitvoering van de overeenkomst voor dienstverlener zijn gestegen;

5.6 Voorts mag dienstverlener de prijzen verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en zulks niet toerekenbaar is aan dienstverlener, dat in redelijkheid niet van dienstverlener mag worden verwacht de overgekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Dienstverlener zal opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van de tarieven in kennis stellen. Dienstverlener zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop de verhoging zal ingaan vermelden.

Artikel 6: Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit;

6.2 Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden. Wanneer dit het geval is zullen deelnemers daarvan voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte worden gesteld;

6.3 De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot;



- 6.4 Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht;
- 6.5 Opdrachtgever/deelnemer dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door dienstverlener gevraagde en/of voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde essentiële informatie;
- 6.6 Stelt opdrachtgever/deelnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komt de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever;
- 6.7 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat dienstverlener is uitgegaan van door opdrachtgever/deelnemer verstrekt onjuiste en/of onvolledige gegevens;
- 6.8 Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst of geleverde goederen materiele dan wel niet-materiele schade lijden die aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 7: Informatieverstrekking door opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener;
- 7.2 Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen;
- 7.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit;
- 7.4 Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.

Artikel 8: Contractduur

- 8.1 De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen;
- 8.2 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten de overeenkomst of de uitvoering van genoemde werkzaamheden voort te zetten dan wel te beëindigen;
- 8.3 Dienstverlener is bevoegd de nakoming van de verplichting op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- 8.4 Voorts is dienstverlener bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dienaard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;
- 8.5 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van dienstverlener op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt dienstverlener zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst;
- 8.6 Dienstverlener behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 9: Annulering/ wijziging

- 9.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan;
- 9.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte;



- 9.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht dienstverlener opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in;
- 9.4 Indien partijen een vaste prijs zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging van de overeenkomst een overschrijding van dit bedrag tot gevolg heeft;
- 9.5 Indien opdrachtgever/deelnemer een individuele coachafspraken binnen een traject waarbij facturering per gesprek of per maand plaatsvindt, afzegt wordt deze afspraak bij afmelding tot 24 uur voor aanvang 100% in rekening gebracht. Indien langer dan 24 uur van tevoren wordt afgemeld worden alleen de kosten van de coachruimte in rekening gebracht, mits de afspraak één week van te voren wordt afgemeld, dan worden er geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 10 overmacht

- 10.1 Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder onvoldoende inschrijvingen, overtekening of ziekte van een trainer/coach alsmede andere gevallen van overmacht aan de zijde van dienstverlener daartoe aanleiding geven, is dienstverlener gerechtigd de dienstverlening of training op te schorten of te annuleren zonder dat opdrachtgever aanspraak kan maken op vergoeding van de door opdrachtgever gemaakte kosten;
- 10.2 Dienstverlener zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden;
- 10.3 Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht;
- 10.4 In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens opdrachtgever niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen;
- 10.5 Indien zich een situatie als in artikel 10.4 bedoeld voordoet als gevolg waarvan dienstverlener niet aan zijn verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 60 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In dat geval heeft dienstverlener recht op vergoeding van de door haar redelijkerwijs gemaakte kosten. Dienstverlener is in deze situatie niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

Artikel 11: Betaling

- 11.1 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is;
- 11.2 Betaalt opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan;
- 11.3 Bij betaling per bank geldt als datum van betaling de dag van creditering van de bankrekening van dienstverlener;
- 11.4 Dienstverlener is niet verplicht opdrachtgever opmerkzaam te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of hem rekeninguittreksels of dergelijke te zenden;
- 11.5 Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener, na de wettelijke verplichte herinnering en aanmaning, tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij wettelijke rente, buitengerechtelijke



incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;

11.6 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar;

11.7 Weigert opdrachtgever/deelnemer zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

Artikel 12: Intellectuele eigendommen en auteursrechten

12.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt dienstverlener zich de rechten en bevoegdheden voor die dienstverlener toekomen op grond van de Auteursrechten;

12.2 Rechten van een partij uit deze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek;

12.3 Dienstverlener behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht;

12.4 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door dienstverlener ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet, website van dienstverlener, e-mails, modellen, technieken andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van dienstverlener en gehanteerde software berusten bij dienstverlener, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven. Reproductie, verspreiden of verkopen van deze materialen is verboden;

12.5 Het intellectuele eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 12.4 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders en schriftelijk overeengekomen;

12.6 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van dienstverlener is het niet toegestaan om enig door dienstverlener aan opdrachtgever geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding;

12.7 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door dienstverlener geleverd informatie te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 13: Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht

13.1 De bij opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van dienstverlener totdat opdrachtgever de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen;

13.2 Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan dienstverlener worden tegengeworpen;

13.3 Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren;

13.4 Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald;

13.5 In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.



Artikel 14: Hoofdelijke aansprakelijkheid opdrachtgever

14.1 Als de opdracht wordt verstrekt door meer dan één opdrachtgever, dan zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en de onderhavige overeenkomst.

Artikel 15: Aansprakelijkheid

15.1 Dienstverlener is, behoudens opzet of grove nalatigheid aan de zijde van dienstverlener, niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdende met deelname aan een coachingstraject of training, van dienstverlener. Deelname aan coachingstrajecten of trainingen geschiedt volledig op eigen risico. Iedere Deelnemer kiest vrijwillig om deel te nemen aan de coachingstrajecten of trainingen en de activiteiten binnen de coachingstrajecten of trainingen;

15.2 Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het gedrag van deelnemer tijdens en buiten de sessies;

15.3 Dienstverlener is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, emotionele schade of schade voortvloeiende uit beslissingen die opdrachtgever/deelnemer heeft genomen, al dan niet in overleg met dienstverlener. Opdrachtgever/deelnemer blijft altijd verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan;

15.4 Dienstverlener hanteert een hoge ethische standaard en zal zo goed mogelijk een realistisch beeld geven van de inhoud coachingstrajecten of trainingen. Deelnemer blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de resultaten. Dienstverlener zal er alles aan doen om de best mogelijke coachingstraject of training te verzorgen;

15.5 Dienstverlener kan op geen enkele wijze uitspraken doen of garanties geven over mogelijke resultaten door deelname aan coachingstrajecten of trainingen. Eventuele voorbeelden over mogelijke resultaten tijdens coachingstrajecten of trainingen zijn slechts illustratief en binden dienstverlener op geen enkele wijze;

15.6 Indien en voor zover Dienstverlener aansprakelijk mocht blijken voor enige schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is deze steeds beperkt tot directe personen- en zaakschade voor zover die dienstverlener kan worden toegerekend. Indien dienstverlener aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor enige gevolgschade;

15.7 De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken;

15.8 Indien dienstverlener aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;

15.9 Bij een opdracht met een langer looptijd dan zes maanden, wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte;

Artikel 16: Geheimhouding

16.1 Dienstverlener zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van opdrachtgever/deelnemer, tenzij anders is overeengekomen of dienstverlener daartoe is gehouden op grond van wet- en regelgeving;

16.2 Opdrachtgever/deelnemer is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van dienstverlener of andere deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door dienstverlener/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.



Artikel 17: Klachten en geschillen

17.1 Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren;

17.2 Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de klacht;

17.3 Dienstverlener zal naar eigen inzicht en met de nodige zorgvuldigheid trachten de klacht in goed overleg met opdrachtgever op te lossen;

17.4 Indien een klacht gegrond is, zal dienstverlener de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever tijdig schriftelijk kenbaar te worden gemaakt;

17.5 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal dienstverlener slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15;

17.6 Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 18: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 Op deze overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing;

18.2 Elk geschil aangaande de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de overeenkomst, als ook elk ander geschil, verband houdende met of voortvloeiende uit deze overeenkomst, zal in eerste instantie worden beslist door de bevoegde burgerlijke rechter binnen wiens ambtsgebied de vestigingsplaats van Helderlicht coaching is gelegen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft;

18.3 Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zicht tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 19: Wijziging, uitleg en vindplaats van de algemene voorwaarden

19.1 Deze algemene voorwaarden zijn in te zien op de website van dienstverlener en in te zien of te verkrijgen op het praktijkadres van dienstverlener;

19.2 In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlands tekst daarvan steeds bepalend;

19.3 Van toepassing is steeds de laatst vastgestelde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.