

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN LIAN WINNEMULLER

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze voorwaarden zijn bij uitsluiting van andere algemene (inkoop)voorwaarden geldig op alle offertes en overeenkomsten voor individuele coaching, teamcoaching, trainingen, workshops en presentaties tussen Lian Winnemuller (hierna te noemen opdrachtnemer) en opdrachtgever, coachee/cliënt en/of deelnemers. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
- Coachee/cliënt: degene die het coachtraject daadwerkelijk gaat volgen;
 - Deelnemer: degene die de training of workshop daadwerkelijk gaat volgen;
 - Opdrachtgever: degene met wie een overeenkomst wordt gesloten c.q. die zich aansprakelijk heeft gesteld voor de betaling van het coachtraject, de training of workshop;
 - Annuleren: de (tijdelijke) opzegging van het coachtraject, training of workshop door coachee/cliënt, deelnemer of opdrachtgever;
 - Startdatum: de eerste bijeenkomst van de individuele coaching, training of workshop, die per mail aan de coachee of deelnemer is medegedeeld;
- 1.2 Deze algemene leveringsvoorwaarden gelden ten behoeve van de opdrachtnemer en degenen die werkzaam zijn voor Lian Winnemuller.
- 1.3 Afwijkingen van deze algemene leveringsvoorwaarden zijn slechts van kracht indien zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.

Artikel 2. Aanbiedingen/ offertes en totstandkoming van overeenkomsten

- 2.1 Alle door Lian Winnemuller gedane offertes zijn vrijblijvend en komen te vervallen, wanneer deze niet binnen de daartoe gestelde termijn van dertig dagen worden aanvaard.
- 2.2 Offertes van Lian Winnemuller zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever of coachee/cliënt is verstrekt. De opdrachtgever of coachee/cliënt staat er voor in dat hij naar beste weten daarbij de essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
- 2.3. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de daartoe bestemde opdrachtbevestiging.
- 2.4. Dienstverlening door de opdrachtnemer omvat de in de overeenkomst beschreven diensten, inclusief alle wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen die na de totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien een aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever en/of coachee/cliënt en/of deelnemer worden bevestigd.
- 2.5. Indien sprake is van digitale inschrijving voor een training/ workshop/coachingstraject dan wordt de inschrijving op het moment van ontvangst aanvaard, tenzij het tegendeel aan de opdrachtgever en/of coachee en/of deelnemer schriftelijk wordt medegedeeld.

Artikel 3. Uitvoering van de opdracht

- 3.1 De dienstverlening zal zorgvuldig worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Lian Winnemuller houdt zich aan de beroepscode van coach/counselor van de Nederlandse Academie voor Psychotherapie te Amsterdam, de Ethische Code van Phoenix Opleidingen TA/NLP te Utrecht en de code van NOLOC.
- 3.2 De dienstverlening is gericht op inzicht, bewustwording en een nieuw perspectief bieden. De opdrachtgever/ cliënt/ deelnemer is zelf verantwoordelijk om deze naar eigen keuze toe te passen.
 - 3.2.1 Indien de opdrachtnemer door ziekte en/of overmacht verhinderd is de afgesproken dienst binnen de afgesproken termijn te leveren, zal de opdrachtnemer in overleg treden met betrokken partijen om in onderling overleg tot een andere termijn te komen.
 - 3.2.2 Van de tijdsplanning kan worden afgeweken indien partijen tussentijds de overeengekomen aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden ongeacht de reden moeten uitbreiden of wijzigen. Hiertoe zal de opdrachtnemer de noodzake-lijke aanpassingen realiseren indien de kwaliteit van dienstverlening dit vraagt. Indien nodig zal meerwerk in rekening worden gebracht.
- 3.3. Opdrachtnemer is gerechtigd:
 - De locatie en tijd van het coachgesprek, de training of workshop te wijzigen.
 - Bij onvoldoende aanmeldingen een training of workshop af te lasten dan wel aanmeldingen voor een training/workshop niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan schriftelijk bericht, waarna hun verplichtingen vervallen.
- 3.4. Betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtnemer of opdrachtgever, coachee/cliënt of deelnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg en zal geschieden met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid.

Artikel 4. Tarieven en kosten

- 4.1 De prijzen en tarieven zijn vastgelegd in de offerte of de overeenkomst en zijn van toepassing in het kalenderjaar waarin de overeenkomst ingaat. Wijzigingen in tarieven worden uiterlijk zes weken voorafgaand aan de ingangsdatum door opdrachtnemer aan haar opdrachtgever doorgegeven.
- 4.2 De gehanteerde tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn exclusief BTW. Hierbij onderscheiden we een uurtarief voor gesprekken en advies en een kwartiertarief voor een telefonisch consult en een emailconsult. Voor trainingen en workshops wordt een all-in tarief gehanteerd.
- 4.3 Reis- en verblijfkosten, kosten van door opdrachtnemer ingeschakelde derden, cursusmateriaal dat door opdrachtnemer wordt gebruikt, alsmede kosten met betrekking tot grote oplagen van notities, rapporten e.d. worden afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 5. Betalingsvoorwaarden

- 5.1 Facturering van langdurige trajecten wordt in 3 termijnen opgesplitst. Na de eerste activiteit/ bijeenkomst/gesprek wordt 50% van het totaal bedrag in rekening gebracht, 30% na uitvoering van 75% van de dienstverlening en 20% na afronding van de

- opdracht. Ten aanzien van kortdurende trajecten wordt voorafgaand aan een training of workshop het totale bedrag gefactureerd.
- 5.2 Opdrachtgever is gehouden binnen 3 weken na factuurdatum te betalen op een door opdrachtnemer aan te geven bankrekening.
 - 5.3 Indien opdrachtgever/cliënt na 3 herinneringen niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn, ingaande op de dag van opeisbaarheid van het factuurbedrag. Alle door opdrachtnemer te maken kosten tot inning of verhaal van zijn vordering komen voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten bedragen ten minste 15% van het te incasseren bedrag.
 - 5.4 Indien betaling vervolgens binnen redelijke termijn wederom achterwege blijft, kan Lian Winnemuller met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.

Artikel 6. Annulering: coaching & counseling

- 6.1 Wanneer de afspraak niet kan worden nagekomen dan dient de cliënt dat minimaal 24 uur voor de afspraak door te geven.
- 6.2 Voor afspraken die binnen die 24 uur van tevoren zijn afgezegd of uitgesteld, wordt 100% fee van de coach en de gemaakte ruimte- en arrangementskosten in rekening gebracht.

Artikel 7. Annulering: teamcoaching, workshops, training & intervisie

- 7.1 Bij annulering van deelname aan een workshop/training/intervisie/teamcoaching is de cliënt/deelnemer/opdrachtgever annulerings-, locatie- en administratiekosten verschuldigd. Bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de workshop/training/intervisie is de cliënt/opdrachtgever het volledige deelnamebedrag verschuldigd.
Annuleren dient plaats te vinden per email waarbij de datum van ontvangst de annuleringsdatum is.
- 7.2 In het geval een deelnemer na aanvang van een training en/of workshop de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet tijdens de training en/of workshop opdaagt, heeft de opdrachtgever geen recht op vermindering van betaling.

Artikel 8. Opzegging van (langdurige) opdrachten

- 8.1 Indien de opdracht voor aanvang van de werkzaamheden wordt opgezegd door de opdrachtgever, heeft Lian Winnemuller recht op betaling van 25% van de som van het verwachte aantal te besteden uren vermenigvuldigd met het overeengekomen uurtarief.
- 8.2 Opzegging van de opdracht voor onbepaalde tijd dient door ieder van de partijen met inachtneming van de in de overeenkomst gestelde termijn bij aangetekend schrijven te geschieden. De opdrachtnemer behoudt daarbij aanspraak op betaling van declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden inclusief toepassing van lid 8.1.
- 8.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 8.2. is een partij bevoegd bij aangetekend schrijven de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de wederpartij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit de overeenkomst en, nadat zij in gebreke is gesteld, nalaat om binnen de in de aanmaning gestelde termijn alsnog haar verplichtingen nakomt.

- 8.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 8.2. is een partij bevoegd bij aangetekend schrijven de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel maatregelen worden genomen die duiden op liquidatie of staking van de onderneming van de wederpartij.
- 8.5 In geval van annulering of uitstel van teamcoaching, trainingen, oefensessies, themadagen, workshops e.d. worden de door opdrachtnemer extern gemaakte kosten (zoals huur van ruimten en arrangementen) aan opdrachtgever in rekening gebracht indien besluit door de opdrachtgever genomen is in de periode binnen 21 dagen voorafgaand aan de geplande datum. Wanneer bovenstaande (lid 8.5) van toepassing is binnen 14 werkdagen, wordt daarnaast 100% van de overeengekomen honoraria van coach, trainers, acteurs en adviseurs in rekening gebracht.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

- 9.1 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van grove schuld bij het niet in acht nemen van zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop bij de uitvoering van de opdracht op vertrouwd mag worden. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen worden beperkt tot het bedrag van het honorarium dat de opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 3 maanden. Eventuele aansprakelijkheid van de opdrachtgever, cliënt of deelnemer in hier bedoelde zin dienen binnen een half jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend. Wordt deze termijn overschreden dan hebben de opdrachtgever, cliënt of deelnemer hun rechten verloren.
- 9.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, gevolgschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 9.3 Indien opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar werkzaamheden en waarvoor zij krachtens deze algemene voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, wordt opdrachtnemer door opdrachtgever gevrijwaard.

Artikel 10. Vertrouwelijkheid

- 10.1 Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst hebben verkregen.
- 10.2 Partijen staan ervoor in dat hun personeel en alle andere personen, die onder hun supervisie op enigerlei wijze bij de overeenkomst zijn betrokken, zich aan de geheimhoudingsplicht als bedoeld in artikel 10.1. zullen houden.

Artikel 11. Dossier en geheimhouding

- 11.1 Door de opdrachtnemer wordt beperkt aan dossiervorming gedaan. Contactgegevens en eenvoudige aantekeningen worden geregistreerd.
- 11.2 Deze aantekeningen zijn uitsluitend ten inzage van de coachee/cliënt. Een opdrachtgever heeft hier geen inzage in.

11.3 Alle mondelinge informatie tijdens (team-)coachgesprekken en groepsbijeenkomsten valt ook onder deze geheimhouding.

Artikel 12. Persoonsregistratie

Naam- en adresgegevens worden opgenomen in het klantenbestand van de opdrachtnemer en worden gebruikt om betrokkenen op de hoogte te houden van haar aanbod. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens beheren op de wijze die de wet voorschrijft. Indien betrokkene aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie, dan wordt dat gerespecteerd.

Artikel 13 Klachten en ethische code

13.1 Wanneer er geen tevredenheid is over een geleverde dienst door de opdrachtnemer, dient dit binnen 14 dagen gemeld te worden. We gaan dan overleggen hoe de klacht verholpen kan worden. Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Bij de opdrachtnemer gemelde klachten zullen maximaal 1 jaar gearchiveerd blijven.

13.2 Klachten worden via de mail, zo spoedig mogelijk bevestigd. Binnen 30 dagen wordt er gezocht naar een oplossing.

13.3 Indien een klacht volgens de coachee/ cliënt of de opdrachtgever niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan men zich richten tot de klachtencommissie van Phoenix Opleidingen te Utrecht, waaraan opdrachtnemer verbonden is. De uitspraak van deze klachtencommissie beschouwd opdrachtnemer als bindend.

Artikel 14. Intellectuele eigendom

Het intellectuele eigendom van alle door de opdrachtnemer gehanteerde oefeningen, checklists, presentaties, methoden, handleidingen, podcasts en video's ligt bij de opdrachtnemer of haar leveranciers. Kopiëren is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.

Artikel 15. Conversie

Indien een bepaling uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden nietig is, treedt voor deze bepaling een geldige bepaling in de plaats die zo veel mogelijk beantwoordt aan de strekking van het nietige beding. De eventuele nietigheid van een der bepalingen van overeenkomst of algemene voorwaarden tast niet de geldigheid van de overige bepalingen aan.

Artikel 16. Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden en overeengekomen offertes is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Tot geschillenbeslechting is slechts de Nederlandse rechter bevoegd.

**Algemene voorwaarden Lian Winnemuller
12 april 2024, Utrecht**