

## Algemene Voorwaarden

Versie 14 juli 2017

### Artikel 1. Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- **Opdrachtnemer:** ESENZIA WerkgelukCoaching, rechtsgeldig vertegenwoordigd door directeur/eigenaar, Gertrud de Witte, gevestigd te Haarlem.
  - **Coach:** De coach die de Overeenkomst uitvoert.
  - **Opdrachtgever:** Natuurlijk persoon of rechtspersoon die een opdracht geeft aan Opdrachtnemer.
  - **Coachee:** De natuurlijke persoon die deelneemt aan een (online) programma, begeleidingstraject, training, workshop of aanverwante werkzaamheden.
  - **Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
  - **Overeenkomst:** de Overeenkomst tot dienstverlening: een schriftelijke Overeenkomst/offerte of productpagina op de website waar Opdrachtgever een dienst bestelt.
  - **Aanvang:** de overeengekomen startdatum van de dienst.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en een Opdrachtgever waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
- 2.2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken, die namens Opdrachtnemer handelen.
- 2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk aanvaard heeft. Dit geldt eveneens voor derden die de dienstverlening voor de Opdrachtgever financieren.
- 2.5 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.
- 2.6 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

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

- 3.1 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.
- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte als bedoeld in de laatste volzin van 3.1. De Overeenkomst komt ook tot stand bij bestelling van Diensten via de website.
- 3.3 Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben ook een Overeenkomst gesloten indien Opdrachtnemer een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

### Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Iedere Overeenkomst leidt voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij Opdrachtnemer gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap.

- 4.2 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan de Opdrachtnemer zijn verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft deze het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.3 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 overschrijden van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren.
- 4.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.5 Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op welke door de Opdrachtgever aangewezen locatie dan ook, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 4.6 Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of niet juist of onvolledig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook die hieruit voortvloeit.
- 4.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

#### **Artikel 5. Duur van de Overeenkomst en uitvoeringstermijn**

- 5.1 De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en een Opdrachtgever wordt aangegaan voor de overeengekomen tijd, welke schriftelijk overeengekomen is in de offerte of zoals vermeld op de websitepagina van de betreffende Dienst als het om een bestelling via de website gaat.
- 5.2 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien het tijdstip van voltooiing door de wijzigingen hierdoor wordt beïnvloed en van eventuele financiële en/of kwalitatieve consequenties.

#### **Artikel 6. Honorarium / Tariefstelling**

- 6.1 De Opdrachtnemer maakt bij het tot stand komen van de Overeenkomst het honorarium kenbaar aan de Opdrachtgever.
- 6.2 Alle honoraria zijn exclusief B.T.W., tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 6.3 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.
- 6.4 Opdrachtnemer is gerechtigd tot tussentijdse verhoging van het tarief. Tussentijdse prijsverhoging wordt niet toegepast op reeds aangeboden en ondertekende offertes doch wel voor vervolgoffertes op deze bestaande offertes, voor offertes voor nieuwe trajecten, programma's en Coachees en voor nieuwe opdrachten van andere aard. Bovendien mag Opdrachtnemer het tarief verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden 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 Opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van Opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk

overeengekomen tarief. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het tarief in kennis stellen. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

#### **Artikel 7. Betaling en incasso**

- 7.1 In geval van een Overeenkomst die tot stand gekomen is middels een schriftelijk offerte, dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- 7.2 In geval van een Overeenkomst die tot stand gekomen is door een bestelling via de website, dient betaling te geschieden vóór Aanvang, tenzij gekozen wordt voor betaling in termijnen.
- 7.2 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting worden dan ook juridische stappen ondernomen. De wettelijke rente en alle incassokosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 8. Annuleringsvoorwaarden**

- 8.1 Annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven te geschieden.
- 8.2 Indien Opdrachtgever de overeengekomen Dienst annuleert nadat de Overeenkomst akkoord gegeven dan wel getekend, geldt het volgende:
- Bij annulering tot 30 dagen voor Aanvang: Opdrachtgever is 50% van het factuurbedrag volgens de Overeenkomst verschuldigd aan Opdrachtnemer en ontvangt hiervoor een factuur.
  - Bij annulering van 30 tot 14 dagen voor Aanvang: Opdrachtgever is 75% van het factuurbedrag volgens de Overeenkomst verschuldigd aan Opdrachtnemer en ontvangt hiervoor een factuur.
  - Bij annulering van 14 tot en met 7 dagen voor Aanvang: Opdrachtgever is 90% van het factuurbedrag volgens de Overeenkomst verschuldigd aan Opdrachtnemer en ontvangt hiervoor een factuur.
  - Bij annulering binnen 7 dagen voor Aanvang: Opdrachtgever is het gehele factuurbedrag (100%) volgens de Overeenkomst verschuldigd aan Opdrachtnemer en ontvangt hiervoor een factuur.
- 8.3 Bij annulering van afspraken (zowel live, telefonisch, via Skype of ander communicatiemiddel) door Coachee gelden de volgende voorwaarden:
- Bij annulering of verzetten van de afspraak binnen 48 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever dan wel Coachee 50% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.
  - Bij annulering of verzetten van de afspraak binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is Opdrachtgever dan wel Coachee 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd.
- 8.4 Indien Opdrachtgever dan wel Coachee na Aanvang en starten van de werkzaamheden besluit de Dienst te beëindigen dan blijft het overeengekomen honorarium voor 100% geldig en vindt er geen restitutie plaats. Wanneer een Opdrachtgever bij Aanvang van een Dienst niet verschijnt of slechts een deel ervan bij kan wonen, bestaat geen recht op verrekening in het honorarium. Er vindt geen restitutie plaats indien de Coachee tijdens het programma/traject een baan of opdracht vindt, en/of op een andere manier zijn/haar doel heeft bereikt.
- 8.5 Indien het verschuiven of annuleren van een Dienst voor Opdrachtgever kosten aan derden met zich meebrengt dan is Opdrachtnemer gerechtigd deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.6 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de Opdrachtnemer, zal deze in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 8.7 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor de Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, kunnen deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

## **Artikel 9. Opschorting en ontbinding van de Overeenkomst**

- 9.1 De Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
- de Opdrachtgever de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - na het sluiten van de Overeenkomst de Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden een goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 9.2 Voorts is de Opdrachtnemer 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 dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 9.3 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken op voldoening van de vorderingen.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk waarbij de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog de betreffende verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 10.2 Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever en/of Coachee 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.
- 10.3 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de directe schade welke is beperkt tot maximaal het over de laatste drie maanden in rekening gebrachte honorarium met een maximum van € 10.000,-
- 10.4 Opdrachtgever is gehouden om Opdrachtnemer te vrijwaren en schadeloos te stellen ter zake van alle met de onderhavige overeenkomst samenhangende vorderingen van derden en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.
- 10.5 Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. Coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 Opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van coaches, 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.
- 10.9 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.
- 10.10 Indien Opdrachtgever en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 6 maanden na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van de 6 maanden te vervallen.

#### **Artikel 11. Overmacht**

- 11.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- 11.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de Opdrachtnemer niet in staat is om de verplichtingen na te komen, zoals: brand, langdurige ziekte, langdurige stroomuitval, storingen in het digitale netwerk.
- 11.3 De Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien die omstandigheid de (verdere) nakoming van de verplichtingen verhindert, intreedt nadat de Opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 11.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Opdrachtnemer is gerechtigd alle tot dan toe geleverde en nog na te komen werkzaamheden te declareren. En Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

- 12.1 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 medegedeeld 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.
- 12.2 Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 12.3 Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de werking van apparatuur, systemen, bestanden en programmatuur.

#### **Artikel 13. Eigendomsvoorbehoud**

- 13.1 Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever en/of Coachee verstrekte of – in het kader van deze Overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal, computerprogramma's en overige documenten.
- 13.2 Opdrachtgever en/of Coachee mag/mogen zonder uitdrukkelijke 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.
- 13.3 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 en mits niet te herleiden tot individuele Opdrachtgevers c.q. Coachees.

- 13.4 Online programma's kunnen niet geretourneerd worden en mogen niet overgedragen worden aan derden. Kopiëren van inhoud in de online leeromgeving is evenmin toegestaan, tenzij voor eigen gebruik.

#### **Artikel 14. Auteursrecht**

- 14.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die Opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet.
- 14.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, Overeenkomsten, trainingsprogramma's, oefeningen, teksten, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever binnen de kaders van de opdracht zoals vastgelegd in de Overeenkomst, en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 14.3 Opdrachtgever noch Coachee, of deelnemer mogen gebruik maken van coach- en trainingsmaterialen, noch deze uitdelen of reproduceren, tenzij uitsluitend voor persoonlijk gebruik van deelnemer of Coachee na training of coachprogramma. Indien Opdrachtgever of diens medewerkers zich hieraan niet houden, dan volgt een factuur voor afgenomen materialen uit auteursrechtelijk eigendom van Opdrachtnemer.
- 14.4 Opdrachtnemer 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.

#### **Artikel 15. Gebreken, klachttermijn, geschillen**

- 15.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 15.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen overeen geschillen te behandelen Overeenkomstig de klachtenregeling van de beroepsvereniging van de uitvoerende Coach; deze regeling staat op de website van de beroepsvereniging [www.noloc.nl](http://www.noloc.nl), [www.cminl.nl](http://www.cminl.nl) of [www.vivnederland.nl](http://www.vivnederland.nl).
- 15.3 Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever c.q. Coachee een geschil hebben voortvloeiend uit deze overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
- 15.4 Indien geen vergelijk wordt bereikt Overeenkomstig deze regeling, is de rechter in de vestigingsplaats van de Opdrachtnemer bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 15.5 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 16. Wijziging van de voorwaarden.**

- 16.1 Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de onderhavige opdracht.

#### **Artikel 17. Toepasselijk recht**

- 17.1 Op elke Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.

\*\*\*