

### 1. Definities

- a. Opdrachtgever: de particuliere consument of onderneming die de dienst(en) van Opdrachtneemster afneemt, voor zichzelf en/of voor (een) deelnemer(s);
- b. Opdrachtneemster: Wishful Coaching & Advies, KvK-nr. 70605963, gevestigd te Berkel en Rodenrijs;
- c. Deelnemer: de persoon die door Opdrachtneemster wordt gecoacht en/of getraind;
- d. Dienst: een coaching-sessie of –traject, gericht op de ontwikkeling van een persoon en/of een organisatie, met de daarop aansluitende adviezen, instructies, trainingen, communicatie, coördinatie en uitvoering;
- e. Overmacht: een niet aan Opdrachtneemster toerekenbare oorzaak (zoals arbeidsongeschiktheid, stroom- of internet storing, terrorisme, extreme file, wateroverlast), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van Opdrachtneemster kan worden gevergd;
- f. Schriftelijk: per brief, via e-mail, per sms of via een whatsapp-bericht.

### 2. Geheel van afspraken

- a. Opdrachtneemster verricht de dienst als een goed en deskundig professional, binnen het kader dat Opdrachtgever aangeeft, maar verder geheel zelfstandig en naar eigen inzicht en (omdat het resultaat te veel afhangt van de deelnemer(s)) in de vorm van een inspanningsverplichting.
- b. Opdrachtneemster brengt een offerte uit met daarin een inschatting van de tarieven en kosten (exclusief BTW) de te leveren diensten en een globale, indicatieve planning.
- c. De opdracht kan eenmalig zijn, op abonnementsbasis, voor een bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd.
- d. Opdrachtneemster kan niet worden gehouden aan verschrijvingen en te laat geaccepteerde offertes.
- e. Na tijdige acceptatie van de offerte ontstaat een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtneemster.
- f. De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtneemster, deze algemene voorwaarden en overige schriftelijke afspraken vormen één geheel. Bij strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- g. Opdrachtgever verschafft Opdrachtneemster tijdig, voldoende en doorlopend de informatie waarvan Opdrachtgever weet (of kan weten) dat die noodzakelijk is voor de offerte en/of de opdracht.
- h. Meerwerk op verzoek van Opdrachtgever wordt naar rato van de offerte in rekening gebracht.
- i. Als een overeenkomst langer dan een jaar doorloopt, is Opdrachtneemster gerechtigd de afgesproken tarieven in redelijkheid te verhogen conform het CBS indexcijfer “Contractuele loonkosten, commerciële dienstverlening”, zoals dat wordt gepubliceerd op [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl).

### 3. Auteurs- en gebruiksrecht

- a. Opdrachtneemster heeft en behoudt de intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, van werken die door Opdrachtneemster ontstaan bij het uitvoeren van de opdracht. Opdrachtgever mag de door Opdrachtneemster opgeleverde werken dan ook niet verveelvoudigen, openbaar maken of bewerken zonder toestemming van Opdrachtneemster.
- b. Opdrachtgever krijgt na algehele betaling (slechts) het gebruiksrecht van opgeleverde werken.

### 4. Vertrouwelijkheid

- a. Opdrachtneemster gaat uiterst vertrouwelijk om met informatie van of over Opdrachtgever en/of deelnemer(s), en gebruikt deze informatie alleen voor de uitvoering van de overeengekomen dienst, tenzij het informatie betreft die al openbaar is of rechtens openbaar moet worden gemaakt.
- b. Opdrachtneemster mag voor reclamedoelinden refereren aan Opdrachtgever en/of deelnemer(s), onder de voorwaarde dat Opdrachtneemster geen vertrouwelijke informatie openbaart.

### 5. Beperking aansprakelijkheid

- a. Opdrachtneemster is niet aansprakelijk voor directe schade aan Opdrachtgever en/of deelnemer(s), tenzij sprake is van opzet of roekeloosheid door Opdrachtneemster.
- b. Opdrachtneemster is nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade aan Opdrachtgever of deelnemer.
- c. Opdrachtneemster is niet aansprakelijk voor de resultaten van Opdrachtgever of deelnemer(s) (zie 2 lid a.).

- d. Opdrachtnemster is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of deelnemer(s), zoals het niet tijdig, onjuist of onvolledig verstrekken van informatie.
- e. Opdrachtnemster is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht. In geval van tijdelijke overmacht komt Opdrachtnemster de overeengekomen verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na en wordt conform de overeenkomst gefactureerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemster kunnen na tijdelijke of definitieve overmacht de overeenkomst herzien of opzeggen.
- f. Eventuele aansprakelijkheid van Opdrachtnemster is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever en Opdrachtnemster voor de lopende opdracht zijn overeengekomen.
- g. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemster tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden voor Opdrachtgever, tenzij de aansprakelijkheid is ontstaan als gevolg opzet of roekeloosheid van Opdrachtnemster.

### *6. Annuleren*

- a. Opdrachtgever of deelnemer kunnen een gemaakte afspraak alleen schriftelijk annuleren.
- b. Als Opdrachtgever of deelnemer een gemaakte afspraak afzegt of niet verschijnt, mag Opdrachtnemster bij niet-verschijnen of bij afzegging binnen zeven werkdagen vóór de gemaakte afspraak 100% van de afgesproken vergoeding in rekening brengen, en bij afzegging eerder dan zeven werkdagen voor de gemaakte afspraak mag Opdrachtnemster 25% van de afgesproken vergoeding in rekening brengen.
- c. Opdrachtnemster mag niet annuleren, maar zorgt voor gelijkwaardige vervanging. Als Opdrachtnemster daarin niet slaagt, mag Opdrachtgever een gelijkwaardige derde inhuren. Dat gebeurt op kosten van Opdrachtnemster, met een maximum van 120% ten opzichte van het bedrag dat Opdrachtgever en Opdrachtnemster waren overeengekomen.

### *7. Betaling*

- a. Opdrachtnemster mag bij particuliere opdrachtgevers 50% vooruitbetaling vragen, en Opdrachtnemster mag bij zakelijke Opdrachtgevers 100% vooruitbetaling vragen, voordat de dienst wordt geleverd.
- b. De betaaltermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Als een Opdrachtgever niet binnen die termijn betaalt, brengt Opdrachtnemster 15% van de openstaande factuur als buitengerechtelijke incassokosten extra in rekening, met een minimum van EUR 40,00. Bij nog latere betaling is Opdrachtgever tevens gerechtelijke incassokosten en/of proceskosten aan Opdrachtnemster verschuldigd.
- c. Een abonnement wordt per maand vooraf betaald.

### *8. Opzegging*

- a. Opdrachtgever en Opdrachtnemster kunnen een opdracht, die is aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd, schriftelijk opzeggen, met een opzegtermijn van minimaal een kalendermaand. Tot en met het einde van de opdracht mag Opdrachtnemster factureren op basis van gemaakte werkafspraken.
- b. Een abonnement kent geen opzegtermijn, wel een uiterste einddatum, die schriftelijk wordt vermeld.

### *9. Klachten, toepasselijk recht*

- a. Klachten dienen uiterlijk twee weken na levering van de dienst schriftelijk aan Opdrachtnemster te worden gemeld, daarna wordt Opdrachtgever en/of deelnemer geacht de dienst te hebben aanvaard.
- b. Opdrachtgever dient Opdrachtnemster een redelijke termijn en voldoende toegang te geven om de oorzaak van een klacht te onderzoeken, weg te nemen en/of te herstellen.
- c. Het melden van klachten schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- d. Het geheel van afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemster valt onder Nederlands recht, tenzij de wet of internationaal recht anders bepaalt.