



Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden voor het leveren van (coachings)diensten door Kerntalent Coaching & Systemisch werk (Albertien Zeinstra): Eenmanszaak Kerntalent gevestigd te Hempens aan de R.V. Beardastraat 1, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Friesland onder nummer 01119534.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder coach: Albertien Zeinstra, die algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten; opdrachtgever: de persoon, de onderneming, stichting of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt; diensten: alle door de coach aan de opdrachtgever geleverde diensten waaronder coaching en andere vormen van begeleiding, danwel advisering, alles in de ruimste zin des woords, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van de opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht; coachee: degene die deelneemt aan een begeleidings, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Kerntalent en een opdrachtgever waarop Kerntalent deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Waarbij de coach diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Kerntalent, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Niet alleen de coach maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanvullende en vervolgoopdrachten.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door de coach uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Offertes

1. Offertes van Kerntalent kunnen slechts tot overeenkomsten leiden, indien deze schriftelijk zijn gedaan en door opdrachtgever schriftelijk zijn ondertekend en aanvaard.
2. De offertes van Kerntalent zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
3. Kerntalent is gerechtigd om binnen de geldigheidsduur van een offerte deze te wijzigen of in te trekken.
4. De prijzen die in de offertes worden genoemd zijn exclusief BTW, tenzij anders

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK ¹

*TRAUMAVERWERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



aangegeven.

5. Een ondertekende offerte door de opdrachtgever is bindend. Bij annulering binnen een maand van de in de offerte genoemde ingangsdatum van de opdracht worden de gemaakte uren voorbereiding in rekening gebracht en van het resterende bedrag (offerte bedrag minus de voorbereidingsuren) 10%. Bij annulering binnen 14 dagen wordt 50% van het genoemde bedrag in rekening gebracht en bij annulering binnen 7 dagen wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

4. Offertes zijn gebaseerd op de bij de coach beschikbare informatie.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Kerntalent zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. De met de coach gesloten overeenkomsten leiden voor de coach tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij de coach gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar de normen van zorgvuldigheid naar de maatstaven van het moment van het nakomen van de coach verlangd worden. De coach werkt volgens de richtlijnen en gedragsregels van de ethische code van Phoenix-opleidingen.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Kerntalent het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens tijdig aan Kerntalent worden verstrekt. Het betreft gegevens waarvan Kerntalent aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst.

4. Als Kerntalent voor de uitvoering van de overeenkomst niet tijdig kan beschikken over de benodigde gegevens, heeft Kerntalent het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

5. De wijze waarop en de plaats waar Kerntalent de diensten zal verrichten, wordt door Kerntalent en de opdrachtgever in onderling overleg bepaald.

6. Partijen zullen ingeval van onvoorziene omstandigheden die de tijdige en/of juiste uitvoering van de overeenkomst belemmeren, in goed overleg naar passende oplossingen zoeken. Wijzigingen in de tussen partijen gesloten overeenkomsten kunnen slechts schriftelijk en onder wederzijdse goedkeuring geschieden.

7. Kerntalent is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

8. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Kerntalent de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK

*TRAUMAVERVERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



Artikel 5. Uitvoeringstermijn

Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Kerntalent derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Kerntalent zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal Kerntalent de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Kerntalent daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal Kerntalent geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding en persoonsgegevens

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar, of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Door het aangaan van een overeenkomst met Kerntalent wordt aan Kerntalent toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Kerntalent uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt Kerntalent zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet. Voor zover Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Kerntalent ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten en

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK

*TRAUMAVERVERWERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



materialen is en blijft Kerntalent houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever zijn verstrekt, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen; bij ander gebruik dan uitsluitend persoonlijk gebruik van de opdrachtgever zal dit achteraf apart worden gefactureerd als verkoop van trainingsmateriaal.

2. Alle door Kerntalent verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, software, enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Kerntalent worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

3. Kerntalent behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van Kerntalent op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

§ indien na het sluiten van de overeenkomst Kerntalent kennis neemt van feiten dat de opdrachtgever op grond hiervan niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;

§ indien Kerntalent bij het sluiten van de overeenkomst de opdrachtgever gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft, dan wel onvoldoende is.

2. In de genoemde gevallen is Kerntalent bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van Kerntalent schadevergoeding te vorderen.

Artikel 10. Annulering/beëindiging van de overeenkomst

1. Kerntalent heeft het recht om zonder opgave van reden een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het door deze aan Kerntalent betaalde bedrag.

2. De opdrachtgever voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren per aangetekende verzonden brief.

3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor de aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject kosteloos en schriftelijk geschieden. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te voldoen.

4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 1 week voor aanvang van de

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK

*TRAUMAVERVERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



cursus, training, begeleidings- of coachingstraject is Kerntalent gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen een week het volledige bedrag.

5. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Kerntalent, anders rechtvaardigen. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek (gerekend in werkdagen, zater-, zon-, en feestdagen niet meegerekend) kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is Kerntalent gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

6. Als een der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na het hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

7. Kerntalent behoudt zich de vrijheid voor om afspraken te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken in het kader van de eigen bedrijfsvoering, scholing, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden. Hierbij wordt op zo kort mogelijke termijn een nieuwe afspraak gemaakt.

8. Mocht Kerntalent tijdens het traject zaken of ziektebeelden vermoeden die niet onder het werkterrein of deskundigheid van de Kerntalent vallen, dan zal Kerntalent de coachee daarop attenderen en aangeven dat consult elders wenselijk is.

Artikel 11. Klachttermijnen

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 Kerntalent.

2. Indien een klacht gegrond is, zal Kerntalent 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.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Kerntalent slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK

*TRAUMAVERVERWERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



Artikel 12. Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is gebaseerd op de geschatte tijdsduur voor een opdracht en wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Kerntalent.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Kerntalent die gelden voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Indien Kerntalent met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Kerntalent niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Kerntalent mag prijsstijgingen doorberekenen, indien Kerntalent kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld lonen.

Artikel 13. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum op een door Kerntalent aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is Kerntalent gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadelijktig kan worden.
3. In geval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente. Na het verstrijken van 15 dagen volgt er een betalingsherinnering.
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van Kerntalent en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens Kerntalent onmiddellijk opeisbaar zijn.
5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
6. Als van Kerntalent meer dan gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan Kerntalent voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK

*TRAUMAVERVERWERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



Artikel 14. Incassokosten

In geval Kerntalent om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van de gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Kerntalent aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de coach.
2. De aansprakelijkheid van Kerntalent is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste twee maanden verschuldigde factuurbedrag.
4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Kerntalent of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Kerntalent aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Kerntalent afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat Kerntalent in verband met die verzekering draagt.
5. Elke aansprakelijkheid van Kerntalent voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
6. De coachee draagt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Kerntalent en coachee gezamenlijk doorbrengen als daarna.
7. Kerntalent geeft geen adviezen omtrent de te nemen besluiten of veranderingen in het leven van de coachee. Kerntalent ondersteunt uitsluitend het proces van de coachee waarin deze tot eigen keuzes komt. Wel kan het voorkomen dat een scala aan mogelijkheden besproken wordt om het proces

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK

*TRAUMAVERVERWERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270



van inzichtvergroting en gewaarwording bij de coachee te ondersteunen.

Artikel 16. Overmacht

- 1) 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 Kerntalent geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Kerntalent niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 2) Kerntalent heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Kerntalent haar verbintenis had moeten nakomen.
- 3) Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Kerntalent opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Kerntalent niet mogelijk is, of langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden. In dat geval bestaat er geen verplichting tot schadevergoeding. Indien Kerntalent bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde, c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Op elke overeenkomst tussen Kerntalent en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor eventuele klachten over de behandeling kan de opdrachtgever/coachee zich wenden tot de klachtencommissie van de Ethische Commissie van Phoenix-opleidingen. Kerntalent heeft zich aangesloten bij de Ethische Code van Phoenix-opleidingen.

Hempens, 30 september 2013 (herzien)

*COACHING *LOOPBAANBEGELEIDING *OPSTELLINGEN VOOR FAMILIE, RELATIE EN WERK 8

*TRAUMAVERVERWERKING

K.v.K: 01119534

BTW.nr.: 1088.28.293.B02

ING: 3360270