



# Algemene voorwaarden

## Instructie, coaching & training

### ARTIKEL 1. DEFINITIES EN PARTIJEN

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Hedwina Henriks Paardencoaching & training bij Hedwina. Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt. Klant: de persoon of personen aan wie Hedwina Henriks Paardencoaching & training bij Hedwina haar diensten verleent.

Diensten: alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten, waaronder coaching, instructie, training en andere vormen van begeleiding, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever zijn verricht.

Derden: personen of instanties die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld om haar diensten te leveren.

1.2 Opdrachtnemer is als opdrachtnemer ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en levert diensten op het gebied coaching, instructie, training in de vorm van (online) trainingen, workshops, persoonlijke coaching, instructie en training berichten zoals bijvoorbeeld blogs, video's, etc. via social media en haar website(s).

1.3 De Opdrachtgever is degene die de overeengekomen prijs dient te betalen voor de geleverde dienstverlening van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De Opdrachtgever en de Klant kunnen dezelfde zijn, maar dit hoeft niet per definitie zo te zijn.

1.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde Derden te leveren. Opdrachtnemer kan naar eigen behoefte de omvang en de samenstelling van haar team wijzigen als zij dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk acht.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;

2.2. Niet alleen opdrachtnemer 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;

2.3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;

2.4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 3. Offertes

3.1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 15 dagen, tenzij anders aangegeven;

3.2. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie;

3.3. Opdrachtnemer is aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever en cliënt middels ondertekening en retournering binnen 15 dagen en zonder voorbehoud of wijziging wordt bevestigd;

3.4. De tarieven in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;

3.5. Orders, overeenkomsten en afspraken die tot stand komen zonder een voorafgaande offerte zijn voor opdrachtnemer bindend indien en voor zover deze door haar schriftelijk zijn bevestigd;

3.6. Wanneer de dienstverlening door opdrachtnemer op uurbasis wordt verricht, dan worden de daadwerkelijk bestede uren in rekening gebracht. De daarbij door opdrachtnemer gehanteerde urenadministratie wordt, behoudens tegenbewijs, als juist beschouwd;

3.7. Wanneer tussen partijen geen afspraken zijn gemaakt over de honorering van een opdracht, geldt het bij opdrachtnemer gebruikelijke uurtarief;

3.8. Offertes worden opgesteld inclusief gebruikelijke reis-, verblijfs-, kantoor- en materiaalkosten. Indien en voor zover deze bij de uitvoering van de opdracht het gebruikelijke overstijgen, kan opdrachtnemer hierover met opdrachtgever in onderling overleg aanvullende afspraken maken;

3.9. Diensten die zonder offerte of schriftelijke overeenkomst worden verleend, worden vooraf of uiterlijk per kalendermaand achteraf in rekening gebracht;

3.10. Indien opdrachtgever in zijn order of orderbevestiging verwijst naar zijn eigen inkoop- of andere voorwaarden en/of dergelijke voorwaarden daaraan heeft toegevoegd, dan blijft artikel 2 lid 4 van deze voorwaarden onverminderd van toepassing.

### Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

4.1. Opdrachtnemer zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap naar de maatstaven van het moment uit te voeren;

4.2. Opdrachtnemer voert deze opdracht uit naar het eigen, zelfstandig inzicht. Opdrachtgever en cliënt stemmen er mee in zich van aanwijzingen over de werkwijze te onthouden;

4.3. Met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting;

4.4. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO naar beste inzicht en vermogen naleven;

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

4.6. De opdrachtgever en cliënt dragen er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever en cliënt redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst,

tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig 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;

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

#### **Artikel 5. Contractduur**

5.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeenkomen.

#### **Artikel 6. Wijziging Overeenkomst**

6.1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht 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 dienovereenkomstig aanpassen;

6.2. Wijzigingen in overeenkomsten zijn bindend indien deze wijzigingen door opdrachtnemer zijn aanvaard;

6.3. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip voor voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;

6.4. Indien de wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties kan hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

#### **Artikel 7. Annulering**

7.1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een vorm van dienstverlening te annuleren of te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het betreffende door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag;

7.2. Opdrachtgever heeft het recht met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten schriftelijk of per e-mail te annuleren en dient dit mondeling te bevestigen (of andersom);

7.3. De annuleringsprocedure wordt gestart op het moment dat opdrachtnemer een dergelijke bevestiging van de annulering heeft ontvangen;

7.4. Bij annulering binnen 2 weken tot 1 week voor aanvang van de betreffende dienstverlening is opdrachtnemer gerechtigd om 25% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen. Bij annulering binnen een week voor aanvang van de betreffende dienstverlening is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen, Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende dienstverlening is opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen ;

7.5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van de cursus, instructie, training, coaching - coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de overeenkomst te voldoen;

7.6. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na 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 tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

### **Artikel 8. Ontbinding**

8.1. Opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, dan wel verdere uitvoering van de overeenkomst opschorten, indien aannemelijk is dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen kan voldoen of daaraan niet heeft voldaan.

Opdrachtnemer behoudt het recht eventueel geleden schade op opdrachtgever te vorderen.

### **Artikel 9. Klachtenreglement**

9.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever of cliënt (i.c. de klager) binnen 14 dagen na de betreffende werkzaamheden schriftelijk of per e-mail te worden ingediend en mondeling te worden bevestigd (of andersom);

9.2. Klager ontvangt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht;

9.3. Behandeling van de klacht geschiedt door een persoon of commissie die niet betrokken is bij de oorzaak van de klacht;

9.4. In het klachtonderzoek worden klager en opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden;

9.5. Opdrachtnemer handelt de klacht binnen 4 weken na datum ontvangst af. Klager ontvangt schriftelijk de bevindingen, de motivatie en de genomen maatregelen die zijn voortgekomen uit het klachtonderzoek;

9.6. Indien opdrachtnemer de klacht gegrond acht, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klager aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klager schriftelijk kenbaar te worden gemaakt;

### **Artikel 10. Intellectuele eigendom**

10.1. Opdrachtnemer behoudt de auteursrechten, evenals alle overige rechten van intellectuele eigendom op de door opdrachtnemer verstrekte materialen, waaronder ontwerpen, afbeeldingen, oefeningen, testen, rapporten, teksten, modellen, programmatuur, offertes enzovoorts. Deze stukken blijven eigendom van opdrachtnemer en mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer niet worden gekopieerd, ter kennis van derden worden gebracht of op andere wijze worden gebruikt of verveelvoudigd, ongeacht of aan de opdrachtgever daarvoor kosten in rekening zijn gebracht;

10.2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 11. Geheimhouding en Privacyreglement**

11.1 Alle 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. Alles wat wordt besproken tijdens de begeleiding door Paardencoaching & training bij Hedwina geldt als vertrouwelijk. Daarnaast geldt informatie als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Uitzondering: de geheimhouding geldt niet voor informatie die de overtreding van een wet betreft of die een levensbedreigende

situatie betreft. Informatie die deze uitzonderlijke onderwerpen betreft zal aan betrokken of passende instanties, autoriteiten of personen worden gemeld;

11.2 Na uitdrukkelijke toestemming van zowel opdrachtnemer als cliënt, kan vertrouwelijke informatie worden gecommuniceerd met opdrachtgever of derden. Geheimhouding geldt dan ook voor desbetreffende partijen. Partijen zijn ervan op de hoogte dat een aantal communicatiemiddelen door derden kan worden beheerd waardoor vertrouwelijkheid niet is gegarandeerd;

11.3 Het is niet toegestaan om (gedeelten van) de les voor publicatie op YouTube, Vimeo, etc. te plaatsen. Het maken van foto- en filmopnames tijdens lessen, clinics, demonstraties of andere activiteiten van Paardencoaching & training bij Hedwina is alleen toegestaan na overleg en met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken partijen, en uitsluitend voor privégebruik. Eventuele foto's die tijdens de les worden gemaakt (of laten maken) door Paardencoaching & training bij Hedwina en worden toegestuurd, mogen wel worden geplaatst op Facebook en/of Instagram.

## **Artikel 12. Betaling**

12.1. Betaling dient te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;

12.2. 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 opdrachtnemer 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 schadeplichtig kan worden.

12.3. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente;

12.4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;

12.5. 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;

12.6. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

## **Artikel 13. Incassokosten**

13.1 In geval opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen dan is opdrachtgever aan opdrachtnemer buitengerechtelijke kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

13.2 Voor zover opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtig incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door opdrachtnemer wordt voldaan.

13.3 Voor zover opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van EUR 75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

14.1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer

14.2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;

14.3. 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 zes maanden verschuldigde factuurbedrag.

14.4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.

14.5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 15. Overmacht**

15.1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende, niet-voorzien oorzaken waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen;

15.2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort;

15.3. Indien opdrachtnemer door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst te voltooien kan opdrachtnemer, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verder toekomende rechten, deze overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst ontbinden;

15.4. De opdrachtgever dient ook in geval van overmacht, de uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde vergoedingen voor aan opdrachtnemer geleverde diensten te voldoen aan opdrachtnemer.

#### **Artikel 16. Persoonsgegevens**

16.1 Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

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

17.1. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing;

17.2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

### **Artikel 18. Wijziging Algemene Voorwaarden**

18.1. Van toepassing is steeds de versie van de Algemene Voorwaarden zoals die gold ten tijde van totstandkoming van de onderhavige opdracht. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen, welke op het aangekondigde tijdstip in werking treden.