

# Algemene Voorwaarden Willeke Coaching & Advies

## 1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Willeke.nl en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

## 2. Definities

- a. Opdrachtnemer: Willeke.nl, KvK-nr 88148831, gevestigd te Pijnacker;
- b. Opdrachtgever: de zakelijke partij die opdrachtnemer een opdracht geeft/wil geven.
- c. Opdracht: werkzaamheden door opdrachtnemer, vooral rondom advies-, interim-, onderzoeks-, coachings-, trainings- en ontwikkelopdrachten.
- d. Schriftelijk: per brief, e-mail, sms of whatsapp-bericht.
- e. Overmacht: een niet aan opdrachtnemer toerekenbare oorzaak (zoals brute force attacks, stroom- of internet-storing, internetlekage boven een redelijk niveau van beveiliging, terrorisme, wateroverlast), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van opdrachtnemer kan worden gevergd.

## 3. Geheel van afspraken

- a. Opdrachtnemer brengt aan de opdrachtgever een offerte uit, met daarin een opgave van de doelstellingen, aanpak, een globale planning, taken, uren en/of kosten (tenzij anders vermeld: excl. BTW).
- b. Indien de kosten van meer- en/of minderwerk en/of van gewijzigde afspraken en/of van eerdere of latere oplevering niet uit de offerte zijn af te leiden, rekent opdrachtnemer deze kosten conform de bedragen uit de offerte, op basis van redelijkheid en/of op basis van schriftelijk bewijs.
- c. Als de opdrachtgever de offerte op tijd accepteert, ontstaat een overeenkomst van opdracht, die door opdrachtnemer zelfstandig en naar eigen inzicht wordt uitgevoerd als inspanningsverplichting. Opdrachtnemer is vrij om ook opdrachten van anderen aan te nemen en om naar eigen inzicht voor de opdracht derden in te schakelen.
- d. Te laat geaccepteerde offertes en/of kennelijke verschrijvingen binden opdrachtnemer niet.
- e. De overeenkomst van opdracht, nadere schriftelijke afspraken en deze algemene voorwaarden vormen een geheel van afspraken. Bij strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- f. De opdrachtgever verschaft opdrachtnemer tijdig en voldoende informatie en toegang voor de opdracht.
- g. Bij overeenkomsten die langer dan 12 maanden voortduren, heeft opdrachtnemer het recht om de prijzen en tarieven redelijkerwijze te verhogen, voor zover deze aantoonbaar verband houden met gestegen kosten of toepasselijke indexeringscijfers.
- h. Opdrachtnemer werkt in principe op de locatie van de opdrachtgever of op één van haar eigen locaties, tenzij anders is overeengekomen.
- i. In geval van niet-verbindende bepalingen in het geheel van afspraken, blijven de overige bepalingen tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gelden, en vervangen opdrachtnemer en de opdrachtgever de niet-verbindende bepalingen door vergelijkbare bepalingen, binnen de strekking van de overeenkomst.

## 4. Professionele uitvoering opdrachten

Willeke.nl zal de opdrachten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De adviseur(s) van Willeke.nl houdt/houden zich aan professionele gedragsregels. Gedurende de uitvoering zal regelmatig overleg met de opdrachtgever plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomen die de voortgang van onze werkzaamheden of het resultaat van de diensten negatief (kunnen) beïnvloeden, zal de opdrachtgever hiervan in kennis worden gesteld.

#### **5. Ter beschikking stellen informatie en medewerkers**

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens, die voor het verrichten van de opdracht nodig zijn, tijdig in het bezig van Willeke.nl komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever.

#### **6. Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door Willeke.nl geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

#### **7. Opzegging**

- a. Bij doorlopende overeenkomsten gebeurt opzegging schriftelijk met een termijn van een maand.
- b. Zonder opzegging wordt bij een reeds eerder verlengde tijdelijke overeenkomst, deze overeenkomst geacht te zijn verlengd voor wederom een zelfde periode maar ook dan blijft de opzegtermijn een maand.
- c. Bij opzegging voor beëindiging van de opdracht betaalt de opdrachtgever de gemaakte uren en kosten.

#### **8. Vertrouwelijkheid**

- a. Opdrachtnemer gaat, als bewerker in de zin van de WBP, uiterst vertrouwelijk om met de informatie van of over de opdrachtgever, tenzij het informatie betreft die al openbaar is of rechtens openbaar moet worden gemaakt.
- b. Opdrachtnemer mag voor reclamedoelinden refereren aan de opdrachtgever, onder de voorwaarde dat opdrachtnemer geen vertrouwelijke informatie openbaart.

#### **9. Intellectuele eigendom, gebruiksrecht, buiten gebruik stellen, eigendomsvoorbehoud**

- a. De opdrachtgever krijgt na oplevering en algehele betaling de gebruiksrechten en de intellectuele eigendomsrechten van de werken en producten die bij de opdracht zijn ontstaan.
- b. Opdrachtnemer heeft het recht (delen van) de website of webshop van de opdrachtgever tijdelijk en zo kort mogelijk buiten gebruik te stellen als dit nodig is voor herstel, verbetering of onderhoud.

## **10. Trainingen en coaching**

- a. Inschrijven voor een (in company) training, workshop of coachingstraject geschiedt door het inzenden van een door opdrachtnemer verstrekt inschrijfformulier.
- b. In geval van verhindering van een deelnemer is opdrachtgever gerechtigd een vervanger te sturen tot 3 werkdagen voor aanvang van de training.
- c. Annuleren voor een training of workshop kan alleen schriftelijk.
- d. Als de opdrachtgever een al geaccepteerde opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die al zijn verricht aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Daarnaast is de opdrachtgever het volgende percentage van het offertebedrag aan opdrachtnemer verschuldigd:
  - bij annulering tot 6 weken voor aanvang uitvoering overeenkomst: 0%
  - bij annulering tot 4 weken voor aanvang uitvoering overeenkomst: 20%
  - bij annulering tot 2 weken voor aanvang uitvoering overeenkomst: 35%
  - bij annulering tot 5 werkdagen voor aanvang uitvoering overeenkomst: 50%
  - bij annulering tussen de 5 werkdagen dagen voor de training tot de dag van de training zelf: 80%
- d. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om ten aanzien van een training of workshop organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

## **11. Betaling**

- a. De opdrachtgever dient een factuur binnen 30 dagen te betalen. Bij latere betaling rekent opdrachtnemer 15% van de openstaande vordering aan buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van EUR 40,00. Daarna rekent opdrachtnemer gerechtelijke incassokosten en proceskosten.
- b. Niet tijdige betaling geeft opdrachtnemer het recht de wederprestatie zonder verplichting tot schadevergoeding op te schorten en of het geleverde te blokkeren en/of terug te halen.
- c. Opdrachtnemer mag bij abonnementen en trainingen 100% vooruitbetaling verlangen en bij losse opdrachten een voorschotbetaling tot 50% van het offertebedrag.

## **12. Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring**

- a. Opdrachtnemer kan alleen aansprakelijk gesteld worden voor directe schade (dus niet voor gevolgschade of gederfde winst) als gevolg van opzet of grove roekeloosheid door Opdrachtnemer.
- b. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van de opdrachtgever, zoals het onzorgvuldig of niet tijdig verstrekken van informatie, content of foto's, het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie of onzorgvuldig handelen van de opdrachtgever als het gaat om beveiliging (bijvoorbeeld: onzorgvuldig wachtwoordgebruik en spam en/of virussen toelaten) en schending van rechten van derden door de opdrachtgever.
- c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht.
- d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de content en/of producten en/of diensten die de opdrachtgever via een website of webshop aanbiedt, en ook niet voor de kwaliteit, het assortiment, de levering en/of betaling daarvan. Als de belangen van opdrachtnemer door content en/of producten van een opdrachtgever (mogelijk) worden geschaad, mag opdrachtnemer de website of -shop direct blokkeren, zonder (terug)betaling van kosten en/of schade.
- e. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico van opdrachtnemer. De totale aansprakelijkheid omvat echter in geen geval meer dan het bedrag dat opdrachtnemer en de opdrachtgever voor een opdracht zijn overeengekomen.

f. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door hem ingeschakelde derden en is door de opdrachtgever gevolmachtigd om aansprakelijkheidsbeperkingen door en van derden te aanvaarden.

g. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden voor de opdrachtgever, tenzij de aansprakelijkheid is ontstaan als gevolg van opzet of grove roekeloosheid van opdrachtnemer.

### **13. Overmacht**

In geval van tijdelijke overmacht komt opdrachtnemer de overeengekomen verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na en wordt conform de overeenkomst gefactureerd. De opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen bij blijvende overmacht de overeenkomst herzien of opzeggen.

### **14. Garantie, klachten en toepasselijk recht**

a. Op de geleverde diensten wordt drie maanden garantie verleend. Garantie omvat het, voor rekening van opdrachtnemer, zo spoedig mogelijk herstellen van fouten, gebreken of onvolkomenheden, aantoonbaar veroorzaakt door opdrachtnemer. Garantie is niet van toepassing als de opdrachtgever het door opdrachtnemer opgeleverde heeft gewijzigd en/of niet redelijk heeft onderhouden, en/of als de opdrachtgever zich niet heeft gehouden aan de door opdrachtnemer verstrekte voorschriften.

b. Klachten over het geleverde of over facturen dienen uiterlijk acht dagen na afronding van de opdracht schriftelijk aan opdrachtnemer te worden gemeld, anders wordt de opdrachtgever geacht het resultaat te hebben aanvaard.

c. De opdrachtgever dient opdrachtnemer een redelijke termijn en toegang te geven om de oorzaak van een klacht te onderzoeken en, indien terecht, weg te nemen of te herstellen.

d. Het melden van een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

e. Opdrachtnemer valt onder Nederlands recht, tenzij de wet anders bepaalt.

### **15. Duur en afsluiting van de opdracht**

De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. Willeke.nl kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

### **16. Wijziging van de opdracht**

Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals aanpassing van de opdracht.

Indien de opdracht tussentijds wordt gewijzigd zal Willeke.nl de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien de kwaliteit van dienstverlening dit vraagt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

### **17. Geschillen**

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en Willeke.nl dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling.

Een geschil is aanwezig indien één der partijen dit aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.

Indien het geschil niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

### **18. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Pijnacker, 1 november 2022