

Algemene voorwaarden

Samenvatting

Om deze algemene voorwaarden zo gemakkelijk mogelijk te maken heb ik hieronder de belangrijkste punten samengevat. Om ze ook juridisch zo goed mogelijk te maken vind je op de volgende pagina's de volledige juridische tekst van de voorwaarden.

1. Als we met elkaar afspraken hebben gemaakt en we akkoord zijn, hebben we een overeenkomst met elkaar afgesloten. De prijzen zoals vermeld in de offerte gelden. Bij een workshop geldt de prijs zoals deze op de website staat vermeld op het moment van inschrijving.
2. Ik ga een inspanningsverplichting aan en geen resultaatverplichting, omdat het resultaat van teveel factoren afhankelijk is. Natuurlijk doe ik mijn best om het gewenste resultaat te bereiken.
3. Ik ben niet aansprakelijk voor zaken die plaatsvinden als gevolg van mijn coaching of training. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor hun gedrag en daden.
4. Voor coaching gelden de volgende termijnen voor het afzeggen van een afspraak:
 - a. Afzeggen tot 5 werkdagen voor de afspraak: geen kosten
 - b. Afzeggen tot 2 werkdagen voor de afspraak: de kosten van een half uur coaching.
 - c. Afzeggen binnen 2 werkdagen voor de afspraak: de kosten van de afgesproken tijd.
5. Bij trainingen waarbij gezamenlijk de data worden bepaald gelden de volgende termijnen:
 - a. Annulering tot 6 weken voor aanvang: 50% van de kosten
 - b. Annulering tot 4 weken voor aanvang: 75% van de kosten
 - c. Annulering binnen 4 weken voor aanvang: 100% van de kosten
6. Bij open trainingen gelden de volgende termijnen:
 - a. Annulering 8 weken voor aanvang: geen kosten
 - b. Annulering tot 6 weken voor aanvang: 50% van de kosten
 - c. Annulering tot 4 weken voor aanvang: 75% van de kosten
 - d. Annulering binnen 4 weken voor aanvang: 100% van de kosten
7. Bij In-Company trainingen gelden de volgende termijnen:
 - a. Annulering tot 6 weken voor aanvang: 10% van de offerteprijs
 - b. Annulering tot 4 weken voor aanvang: 50% van de offerteprijs
 - c. Annulering binnen 4 weken voor aanvang: 75% van de offerteprijs
 - d. Aanpassen van het aantal deelnemers kan tot 5 dagen van tevoren
8. Bij e-coaching kun je per maand opzeggen
9. Annuleren doe je per e-mail of als het kort dag is per e-mail en SMS
10. Bij overmacht gaan we samen kijken hoe we het oplossen, maar dit zijn de uitgangspunten.
11. Ik kan een gesprek of training annuleren als dat echt niet anders kan. Dit geef ik je uiterlijk 24 uur van tevoren door.

12. De eigendomsrechten van alle documenten en andere materialen die je ontvangt blijven bij mij of bij degene van wie de rechten zijn.
13. De betalingstermijn is 14 dagen met een boete bij overschrijding hiervan
14. Als je met een kortingsaanbieding wilt deelnemen aan een workshop of training, dan moet het geld voor de in de aanbieding genoemde datum binnen zijn. Anders geldt de aanbieding niet meer.
15. Ik heb een Niet Goed Geld Terug Garantie. Als je binnen 1 week na een workshop, coachgesprek of start van een online programma of binnen 2 weken van een e-coaching traject aangeeft niet tevreden te zijn over de geleverde dienst, dan hoef je deze niet te betalen. Hiermee eindigt ook onze overeenkomst en stopt mijn dienstverlening. Ik ga ervan uit dat je deze garantie alleen gebruikt als je echt niet tevreden was over mijn dienstverlening.
16. Als je als opdrachtgever je (betalings)verplichtingen niet nakomt, kan ik de overeenkomst opzeggen.
17. Ook als één van ons in surseance komt of failliet wordt verklaard, kan de andere partij de overeenkomst opzeggen.
18. Ik hanteer een geheimhoudingsplicht, wat betekent dat ik niks wat tijdens een workshop, training of coachsessie wordt gezegd aan anderen vertel, ook niet aan het bedrijf dat de coaching betaalt, behalve als jij daar toestemming voor geeft.
19. Als we een conflict hebben, proberen we dat eerst in overleg op te lossen eventueel met hulp van een mediator, ik ben aangesloten bij Solo Partners als geschillencommissie. Pas in het uiterste geval gaan we naar de rechter.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen gebruikt:

1. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan Nancy van den Heuvel opdracht heeft gegeven om diensten te verlenen.
2. Deelnemer: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van Nancy van den Heuvel, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend coaching of training.
3. Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die hieruit voortvloeien en verband mee houden. Dit in de ruimste zin van het woord.
4. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Nancy van den Heuvel voor het verlenen van diensten.
5. Training: Elke activiteit waarbij Nancy van den Heuvel met een groep deelnemers aan een bepaald onderwerp werkt.
6. Open training: Een training waarbij deelnemers zich individueel kunnen inschrijven
7. In Company training: Een training waarbij Opdrachtgever Nancy van den Heuvel inhurt om aan werknemers, klanten, leden of anderen uit het netwerk van opdrachtgever een training te verzorgen.

2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en Overeenkomsten waarbij Nancy van de Heuvel diensten aanbiedt of levert vanaf 10-07-2018.

2. Deze voorwaarden gelden ook voor elke Overeenkomst waarbij Nancy van den Heuvel derden inhuurt.
3. Afwijking van deze voorwaarden zijn alleen geldig als dit schriftelijk tussen Opdrachtgever en Nancy van den Heuvel overeen is gekomen.
4. Eventuele inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing behalve als Nancy van den Heuvel hier uitdrukkelijk schriftelijk mee in heeft gestemd.
5. Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of worden verklaard, zijn de overige voorwaarden gewoon van toepassing. Opdrachtgever en Nancy van den Heuvel zullen voor de betreffende bepalingen in overleg nieuwe afspraken maken.
6. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele verlenging, aanvullende of vervolgoopdrachten van Opdrachtgever bij Nancy van den Heuvel

3. Totstandkoming overeenkomst

1. Alle offertes van Nancy van den Heuvel zijn vrijblijvend en gelden 30 dagen (tenzij anders aangegeven). Nancy van den Heuvel is alleen gebonden aan een offerte als Opdrachtgever de offerte binnen de gesteld termijn en zonder voorbehoud of wijziging aanvaardt. De prijzen in de offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld
2. Een Overeenkomst komt tot stand als de Opdrachtgever de offerte aanvaardt zonder voorbehoud en zonder wijzigingen.
3. Aanvaarding gebeurt door ondertekening van de offerte of door het accepteren van de offerte via een bevestiging per e-mail.
4. Er komt ook een overeenkomst tot stand als Nancy van den Heuvel de afspraken met de opdrachtgever schriftelijk of per e-mail bevestigt en Opdrachtgever niet binnen 10 werkdagen (of voor aanvang van de werkzaamheden) de juistheid van deze afspraken betwist.
5. De inhoud van de offerte geldt na aanvaarding hiervan door Opdrachtgever als overeenkomst.
6. Bij een Open Training komt de Overeenkomst tot stand door het invullen van het aanmeldformulier (meestal, maar niet uitsluitend, via internet). Hierbij geldt de informatie op het inschrijfformulier als offerte.
7. Bij een e-coaching traject komt de Overeenkomst pas tot stand nadat het afgesproken bedrag voor de eerste termijn is betaald.

4. Uitvoering overeenkomst / Inspanningsverplichting

1. Iedere Overeenkomst leidt voor Nancy van den Heuvel tot een inspanningsverplichting waarbij deze gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met zorgvuldigheid en met het nodige vakmanschap.
2. In alle gevallen waarin Nancy van den Heuvel dit nodig acht, kan zij bepaalde werkzaamheden laten uitvoeren door derden. Dit natuurlijk in overleg met Opdrachtgever.
3. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Nancy van den Heuvel 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 Nancy van de Heuvel op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

4. Wanneer Nancy van den Heuvel de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Nancy van den Heuvel aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
5. Nancy van den Heuvel is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door uitvoering van de overeenkomst.

5. Annulering

1. Afzeggen van een coachafsprak kan kosteloos tot 5 werkdagen van tevoren per e-mail. Bij afzegging tot 2 werkdagen (per e-mail) van tevoren wordt 0,5 uur coaching in rekening gebracht. Bij afzegging binnen 2 werkdagen (per e-mail en SMS), wordt de afgesproken tijdsduur in rekening gebracht.
2. Afzeggen van een Open Training kan kosteloos tot 8 weken van tevoren per e-mail. Bij afzegging tot 6 weken van tevoren wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij afzegging tot 4 weken van tevoren wordt 75% van de kosten in rekening gebracht. Bij afzegging binnen 4 weken wordt 100% van de kosten van de training in rekening gebracht.
3. Afzeggen van een Open Training waarbij we gezamenlijk de data hebben vastgesteld kan niet kosteloos. Tot 6 weken van tevoren wordt bij afzeggen 50% van de kosten in rekening gebracht. Tot 4 weken van tevoren wordt bij afzeggen 75% van de kosten in rekening gebracht. Zeg je daarna af, dan wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.
4. Het annuleren van een In-Company training kost 10% van de prijs in de offerte tot 6 weken van tevoren. Bij annulering tot 4 weken van tevoren wordt 50% van de kosten gerekend. Bij annulering binnen 4 weken voor de start van de Training wordt 75% van de kosten gerekend.
5. Het naar beneden aanpassen van het aantal Deelnemers bij een In-Company Training kan kosteloos tot 5 werkdagen voor de Training. Meer deelnemers opgeven voor de Training kan in overleg met Nancy van den Heuvel tot vlak voor de Training.
6. Het vervangen van een Deelnemer aan een Training kan altijd kosteloos.
7. Een e-coaching traject kan binnen 2 weken opgezegd worden (per e-mail).
8. Als een Deelnemer niet komt opdagen op een afspraak voor een coachgesprek of training, dan wordt dit gezien als annulering.

9. Het uitstellen van een Training of coaching afspraak wordt gezien als annulering.
10. Nancy van den Heuvel kan een Training of coachgesprek tot 24 uur van tevoren annuleren zonder dat hierdoor recht op annulering of schadevergoeding ontstaat. Dit zal Nancy van den Heuvel alleen doen als er echt geen andere mogelijkheid is.

6. Niet goed geld terug garantie

1. Voor alle diensten van Nancy van den Heuvel geldt een Niet Goed Geld Terug Garantie.
2. Als Opdrachtgever binnen 1 week na de geleverde dienst aangeeft niet tevreden te zijn geweest over deze dienst, dan ontvangt hij geen factuur voor deze dienst of indien al is betaald, wordt het betaalde bedrag teruggestort.
3. Indien van deze garantie gebruik wordt gemaakt, wordt de Overeenkomst ontbonden en zullen geen diensten meer worden geleverd.

7. Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten van materialen die tijdens de uitvoering van de overeenkomst worden verstrekt, blijven bij Nancy van den Heuvel.
2. Opdrachtgever en Deelnemer mogen de materialen niet voor andere doeleinden gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij hiervoor schriftelijk (of per e-mail) toestemming is gegeven.
3. Nancy van den Heuvel mag de tijdens de uitvoering van de Overeenkomst opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken. Hierbij mag zij geen vertrouwelijke informatie bij derden terecht laten komen. Bovendien moet zij ervoor zorgen dat de informatie niet te herleiden is naar een individuele Deelnemer.

8. Tarieven en betaling

1. In de Overeenkomst worden de van toepassing zijnde tarieven genoemd.
2. Deze tarieven zijn exclusief overheidsheffingen (zoals BTW), reiskosten en andere kosten die voor Opdrachtgever gemaakt dienen te worden.
3. Nancy van den Heuvel heeft het recht om deze tarieven bij langdurige trajecten (langer dan 6 maanden) tussentijds in overleg met Opdrachtgever aan te passen aan de gewijzigde prijsindex of wegens overheidsmaatregelen.
4. De betalingstermijn is 14 dagen na de factuurdatum tenzij schriftelijk anders overeen is gekomen.
5. Betaling van deelname aan een Open Training dient plaats te vinden voordat de Training begint. Een speciale aanbieding geldt deze tot de genoemde datum in de aanbieding en de betaling moet ontvangen zijn voor de in de aanbieding genoemde datum. Indien niet aan deze betalingstermijn wordt voldoen, vervalt het recht op de aanbieding en geldt de reguliere prijs. Hiervoor wordt een nieuwe factuur gestuurd.
6. De betaling dient te geschieden zoals in de Overeenkomst is afgesproken en zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting om welke reden dan ook.

7. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever over het opeisbare bedrag een verdragingsrente verschuldigd die gelijk is aan de wettelijke rente.
8. De betaling van Opdrachtgever dient steeds als eerste ter betaling van verschuldigde rente en kosten. Daarna als betaling van de facturen die het langst open staan, ook al vermeldt Opdrachtgever anders.
9. Indien Nancy van den Heuvel invorderingsmaatregelen treft tegen een Opdrachtgever die in verzuim is, komen de kosten hiervan voor rekening van de Opdrachtgever. Deze kosten zijn voor de inschakeling van onder andere maar niet uitsluitend deurwaarders, incassobureaus en advocaten en worden gesteld op minimaal 15% van de opeisbare som.

9. Aansprakelijkheid

1. Nancy van den Heuvel is alleen aansprakelijk tegenover Opdrachtgever of Deelnemers indien er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming. Dit is het geval als Nancy van den Heuvel niet de benodigde zorgvuldigheid en deskundigheid betracht bij het uitvoeren van de Overeenkomst.
2. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn voor door Opdrachtgever c.q. Coachee gelede schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Nancy van den Heuvel afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor Opdrachtgever geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt op verzoek door Nancy van den Heuvel toegezonden.
3. Als er om een of andere reden geen uitkering van de verzekering plaatsvindt, dan is de aansprakelijkheid van Nancy van den Heuvel beperkt tot het bedrag van de opdracht waarvoor de aansprakelijkheid geldt met een maximum van € 5.000.
4. Nancy van den Heuvel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
5. Nancy van den Heuvel is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden die zijn ingeschakeld. Ook niet als deze is veroorzaakt door ernstige tekortkomingen van deze derden. In geval van schade is Opdrachtgever verplicht om eventueel ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en de schade op hen te verhalen.
6. Als Nancy van den Heuvel is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens dan is Nancy van den Heuvel helemaal niet aansprakelijk voor eventueel ontstane schade.
7. Nancy van den Heuvel zal deelnemers geen opdrachten geven of dingen laten doen waardoor ze zichzelf in bedreigende situaties begeven. Nancy van den Heuvel is daarom ook niet aansprakelijk te stellen voor enig letsel dat Deelnemers oplopen.
8. Nancy van den Heuvel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor dat wat Deelnemers na een Training met de opgedane kennis en ervaring doen.

9. De Opdrachtgever vrijwaart Nancy van den Heuvel tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Nancy van den Heuvel samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van Nancy van den Heuvel.
10. Nancy van den Heuvel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet laten doorgaan van een Training of coach gesprek.
11. Indien een ontstane schade niet binnen een jaar na het ontdekken hiervan door Opdrachtgever over Coachee wordt gemeld, kan hierop geen aanspraak meer worden gemaakt voor schadevergoeding.

10. Beëindiging overeenkomst

1. Indien de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, kan Nancy van den Heuvel de Overeenkomst direct en zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk opzeggen.
2. Nancy van den Heuvel kan de Overeenkomst ook direct en zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk opzeggen als Opdrachtgever niet aan zijn andere verplichtingen die voortkomen uit de Overeenkomst voldoet en Nancy van den Heuvel heeft schriftelijk of per e-mail de Opdrachtgever hieraan herinnerd.
3. Zowel Opdrachtgever als Nancy van den Heuvel kunnen de Overeenkomst direct en zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk opzeggen indien één van beide partijen in surseance van betaling terecht komt, in staat van faillissement is verklaard of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliezen.

11. Geheimhouding

1. Als de wet niet anders voorschrijft, is Nancy van den Heuvel gebonden aan strikte geheimhouding van vertrouwelijke gegevens die hij van Opdrachtgever krijgt. Vertrouwelijke gegevens zijn die gegevens waarvan Opdrachtgever aangeeft dat ze vertrouwelijk zijn of waarvan algemeen bekend is dat ze vertrouwelijk zijn. Intuïtief Ondernemen zal er zorg voor dragen dat ook eventuele ingezette derden geheimhouding zullen betrachten.
2. De coachings- en trainingssessies zijn vertrouwelijk van aard. Nancy van den Heuvel zal daarom nooit de inhoud van de sessies of de prestaties van de Deelnemers met anderen delen. Ook niet met Opdrachtgever, anders dan na toestemming van de Deelnemer.

12. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Nancy van den Heuvel is Nederlands recht van toepassing. Ook als de Deelnemer in een ander land woonachtig is.

2. Indien Opdrachtgever of Deelnemer en Nancy van den Heuvel een conflict hebben voortvloeiend uit de overeenkomst zijn zij verplicht om dit verschil eerst in overleg op te lossen eventueel met het gebruik van mediation.
3. Indien het niet lukt om het conflict onderling op te lossen is de bevoegde rechtelijke instantie waar Nancy van den Heuvel gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.

Nancy van den Heuvel
Wolvegastraat 15, Arnhem
KvK nummer: 64486044
Geldig vanaf 10-07-2018
Aangepast op 12-01-2021

