

Algemene voorwaarden dienstverlening van Reflect-Ing coaching advies en begeleiding

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Reflect-Ing: Reflect-Ing coaching advies en begeleiding; de partij - inclusief derden, partners en andere partijen die worden betrokken door Reflect-Ing - die diensten verricht in het kader van coachings-, advies- en/of begeleidingstrajecten.
- Opdrachtgever: de partij die met Reflect-Ing in onderhandeling is over een overeenkomst, een overeenkomst aangaat en/of met Reflect-Ing is aangegaan.
- Deelnemer: de persoon die op enigerlei wijze deelneemt aan de dienstverlening van Reflect-Ing.
- Overeenkomst: het aangaan van een verbintenis door zowel Reflect-Ing als Opdrachtgever jegens elkaar, ter verkrijging van de in de overeenkomst afgesproken dienstverlening.
- Dienstverlening: het door Reflect-Ing op enigerlei wijze uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van coaching advies en begeleiding zoals met Opdrachtgever in de overeenkomst is overeengekomen.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst waarbij Reflect-Ing diensten, van welke aard dan ook, aan opdrachtgever levert.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Wijzigingen in de opdracht of algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.
4. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden en/of indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
5. Indien Reflect-Ing niet steeds precieze naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Reflect-Ing in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3. Overeenkomst; offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Reflect-Ing zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. De door Reflect-Ing gemaakte offertes hebben een geldigheidsduur van dertig dagen, tenzij anders is aangegeven. Reflect-Ing is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen dertig dagen wordt bevestigd.
3. Reflect-Ing kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een

onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Reflect-Ing daaraan niet gebonden, tenzij Reflect-Ing dit uitdrukkelijk heeft bevestigd.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Reflect-Ing niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

Artikel 4. Rechten en plichten van Reflect-Ing

1. Reflect-Ing zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren vanuit een professionele en onafhankelijke opstelling, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Deze verplichting dient te worden aangemerkt als een inspanningsverplichting waarbij eventuele garanties voor een beoogd resultaat niet kunnen worden gegeven.
2. Reflect-Ing en Opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Reflect-Ing is gerechtigd de uitvoering eenzijdig op te schorten dan wel te beëindigen indien de Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt dan wel (rechts)handelingen of activiteiten verricht die strijdig zijn met het professionele handelen van Reflect-Ing dan wel de uitvoering van de werkzaamheden of opdracht kunnen benadelen.
4. Reflect-Ing is bevoegd bepaalde (deel)werkzaamheden door derden te laten verrichten, noodzakelijk voor een goede uitvoering na melding aan de Opdrachtgever. Eventuele onvoorziene meerkosten komen voor rekening van de Opdrachtgever. Een dergelijke verwijzing raakt op

Algemene voorwaarden dienstverlening van Reflect-Ing coaching advies en begeleiding

generlei wijze de grondslag, indicatie of uitvoering van de werkzaamheden of opdracht.

5. Reflect-Ing is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Reflect-Ing 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.

6. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Reflect-Ing zijn verstrekt, heeft Reflect-Ing het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Reflect-Ing ter beschikking heeft gesteld.

7. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Reflect-Ing gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en voorwaarden. Het niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst is geen grond voor de Opdrachtgever om de overeenkomst op te zeggen of annuleren.

8. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Reflect-Ing een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren dienstverlening.

Artikel 5. Rechten en plichten van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Reflect-Ing tijdig beschikt over alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die Reflect-Ing voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft.

2. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of organisatie van Opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk worden gemeld zodat Reflect-Ing daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden.

3. Opdrachtgever draagt zorg voor de beschikbaarstelling van de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de Opdrachtgever.

4. Indien door Reflect-Ing in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Artikel 6. Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond.

2. Partijen hebben beiden het recht de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één kalendermaand, indien en voor zover een van hen daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevegd kan worden.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Reflect-Ing op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Reflect-Ing de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Reflect-Ing gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

5. Iedere partij is gerechtigd de opdracht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij:

A) een verzoek tot faillissement is ingediend;

B) surseance van betaling is aangevraagd;

C) liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft of

D) op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd. De vorderingen van Reflect-Ing op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar. Reflect-Ing is in geval van ontbinding tegenover Opdrachtgever nimmer tot enig restitutie van al ontvangen vergoeding dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Artikel 7. Overmacht

1. Reflect-Ing is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Reflect-Ing geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Reflect-Ing niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

2. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

3. Voor zoveel Reflect-Ing ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te

Algemene voorwaarden dienstverlening van Reflect-Ing coaching advies en begeleiding

komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Reflect-Ing gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 8. Tarieven en kosten

1. De uitgevoerde werkzaamheden en diensten van Reflect-Ing worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt Reflect-Ing eenmaal per maand een factuur.

2. De prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

3. Eventuele meerwerken, al dan niet als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie, worden tegen het normale tarief in rekening gebracht.

4. Tussentijdse veranderingen die Reflect-Ing noodzaken tot tarief- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend aan Opdrachtgever.

5. Reiskosten worden, tenzij in de opdrachtbevestiging van Reflect-Ing expliciet anders is aangegeven, aanvullend gedeclareerd tegen de fiscaal onbelaste kilometerprijs dan wel de werkelijke reiskosten openbaar vervoer. Verblijfskosten worden slechts aangegaan na voorafgaand overleg met de Opdrachtgever en gedeclareerd tegen de werkelijke kosten voor zover deze redelijk zijn.

6. Reistijd wordt alleen in rekening gebracht als het in opdrachtbevestiging van Reflect-Ing expliciet is aangegeven.

7. Van bescheiden (notities, rapportages, verslagen e.d.) wordt een redelijk aantal verstrekt met een maximum van vier exemplaren. Voor grotere aantallen of oplagen worden de kosten additioneel in rekening gebracht. Daarnaast worden de administratieve kosten bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.

8. Indien door omstandigheden toerekenbaar aan Opdrachtgever geplande werkzaamheden niet door Reflect-Ing kunnen worden verricht, is Opdrachtgever evenwel de overeengekomen vergoeding en daaraan verbonden kosten aan Reflect-Ing verschuldigd. De overeengekomen vergoeding is niet verschuldigd bij schriftelijke en incidentele annulering van a) adviestrajecten, trainingen en workshops tot één maand voor aanvang; individuele cliëntgeoriënteerde opdrachten tot twee dagen voor aanvang. Al gemaakt (materiële) kosten en voorbereidingstijd worden bij annulering altijd in rekening gebracht.

Artikel 9. Betalingen

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Aan de Opdrachtgever kan een voorschot, al dan niet periodiek, in rekening worden gebracht.

2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van

rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. 3. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Reflect-Ing echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Reflect-Ing zich de rechten en bevoegdheden voor die Reflect-Ing toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Na voltooiing van de dienstverlening worden de rechten in overleg en met wederzijdse toestemming en goedkeuring overgedragen aan Opdrachtgever voor eenmalig gebruik en wel uitsluitend voor het overeengekomen gebruik. Over ieder ander gebruik moet een aanvullende overeenkomst worden gesloten.

2. Alle door Reflect-Ing verstrekte bescheiden zoals rapporten, adviezen, documentatie, opdrachten, oefeningen, overeenkomsten, enz. blijven het eigendom van Reflect-Ing en zijn uitsluitend bestemd om binnen de eigen organisatie te worden gebruikt door Opdrachtgever en deelnemers en mogen niet door hen zonder voorafgaande toestemming van Reflect-Ing worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis aan derden gebracht, tenzij uit de aard van de stukken anders voortvloeit.

3. Reflect-Ing behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Reflect-Ing, Opdrachtgever en deelnemer(s) zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van de gegevens gebiedt. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Reflect-Ing, Opdrachtgever of deelnemer(s) is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Algemene voorwaarden dienstverlening van Reflect-Ing coaching advies en begeleiding

2. Tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen, kan informatie uit de dienstverlening van Reflect-Ing worden gebruikt in het kader van interview, supervisie, rapportages, (case)studies of publicaties op het gebied van advies en coaching. Dit geschiedt op een wijze waarbij de identiteit van betrokkenen te allen tijde beschermd en verhuuld blijft en voor zover dat in de context van de interview, supervisie, rapportages, (case)studies of publicaties relevant is.

3. Rapportage over de dienstverlening dan wel vertrouwelijke informatie aan derden, zoals bij overdracht aan een gespecialiseerde instantie of aan een opdrachtgever, geschiedt slechts na uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van en na voorafgaand overleg, met betreffende deelnemer.

4. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak, Reflect-Ing gehouden is vertrouwelijke informatie aan de door de wet of bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Reflect-Ing zich niet kan beroepen op een wettelijke dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Reflect-Ing niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 12. Registratie en dossiervorming

1. Tijdens coaching,- advies- en/of begeleidingstrajecten kunnen dossiers worden aangelegd en bijgehouden, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. De geregistreerde gegevens zullen door Reflect-Ing met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden gebruikt. Het dossier wordt beschermd tegen inzage door derden.

2. Een deelnemer aan coaching,- advies- en/of begeleidingstrajecten heeft te allen tijde recht tot inzage in zijn of haar dossier, de mogelijkheid om een afschrift te ontvangen van zijn of haar dossier en het recht om wijziging of correcties aan te brengen in zijn of haar dossier.

3. Een deelnemer aan coaching,- advies- en/of begeleidingstrajecten heeft het recht zijn of haar dossier te doen vernietigen. Vernietigen van een dossier kan slechts geschieden na het indienen van een schriftelijk verzoek van betreffende deelnemer daartoe.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Indien Reflect-Ing aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Enig recht van Opdrachtgever op schadevergoeding ontstaat alleen indien Opdrachtgever binnen dertig dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk mededeling heeft gedaan aan Reflect-Ing. Indien de schade niet binnen die

termijn aan Reflect-Ing ter kennis is gebracht, komt deze niet voor vergoeding in aanmerking.

3. Reflect-Ing is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Reflect-Ing is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Reflect-Ing kenbaar hoorde te zijn.

4. Opdrachtgever vrijwaart Reflect-Ing voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoer van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

5. Indien Reflect-Ing aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Reflect-Ing beperkt tot maximaal tweemaal het maandelijkse declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

6. De aansprakelijkheid van Reflect-Ing is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

7. Reflect-Ing is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Reflect-Ing aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Reflect-Ing toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. 8. Reflect-Ing is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Reflect-Ing.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Reflect-Ing partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen zullen zoveel mogelijk in onderling overleg tussen partijen worden opgelost. Wanneer een oplossing langs minnelijke weg niet mogelijk is, zal de meest daartoe gereede partij het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter tenzij partijen anders (bijvoorbeeld mediation) afspreken.