

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1 Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van en opdrachten aan Zilverkade Coaching, totdat wijzigingen van deze voorwaarden bij nieuwe opdrachten schriftelijk door Zilverkade Coaching is aangegeven.

1.2 Op alle betrekkingen tussen Zilverkade Coaching en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

1.3 Alle offertes van Zilverkade Coaching zijn vrijblijvend, tenzij vooraf anders overeengekomen en hebben een geldigheid van 30 dagen.

### Artikel 2 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

2.1 Zilverkade Coaching: praktijk voor life coaching, onder leiding van Annelies Uittenbogaard - [www.zilverkadecoaching.nl](http://www.zilverkadecoaching.nl)

2.2 Opdrachtgever: de partij die een begeleidingstraject aanvraagt bij Zilverkade Coaching, hetzij voor zichzelf, hetzij voor een werknemer.

2.3 Cliënt: de persoon die deelneemt aan een coachingstraject of workshop.

2.4 De opdracht: alle offertes en opdrachten van Zilverkade Coaching tot het leveren van producten en diensten aan opdrachtgever.

### Artikel 3 Totstandkoming van de opdracht

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat door opdrachtgever een offerte is ondertekend en/of per mail is bevestigd. Daarbij zal Zilverkade Coaching wijzen op deze algemene voorwaarden.

### Artikel 4 Dienstverlening

4.1 Zilverkade Coaching levert persoonlijke diensten aan particulieren en bedrijven. Deze diensten zijn in een voorstel vastgelegd en goedgekeurd door cliënt en opdrachtgever. Uitgangspunt hierbij is dat Zilverkade Coaching handelt vanuit integriteit volgens de NOBCO gedragscode en dat het belang van de cliënt centraal staat.

4.2. Het karakter van de dienstverlening is verklarend en gericht op persoonlijke bewustwording en verandering. De cliënt past deze bewustwording en verandering naar eigen keuze wel of niet toe in zijn persoonlijke situatie. Deze wens tot verandering is in een coachvraag vastgelegd en in het voorstel meegenomen.

4.3. Voor zowel informatie-uitwisseling als persoonlijke dienstverlening wordt verondersteld dat de cliënt lichamelijk en mentaal gezond is, eventueel met een tijdelijk probleem dan wel met een behoefte aan begeleiding in zijn persoonlijke ontwikkeling, en affiniteit heeft met de filosofie van Zilverkade Coaching. Ook wordt er vanuit gegaan dat de cliënt geen lichamelijke of psychische belemmeringen hebben om deel te nemen. Bij twijfel of hij/zij aan deze voorwaarden voldoet, dient de cliënt zelf het initiatief te nemen om te overleggen met

iemand die hij daartoe bevoegd acht, teneinde te bepalen of het kennisnemen, toepassen van de informatie en/of afnemen van diensten van Zilverkade Coaching voor hem verantwoord is. Ook wordt verwacht dat de cliënt eventuele twijfels vooraf meldt aan Zilverkade Coaching, en ook twijfels die ontstaan tijdens de contacten, direct meldt.

4.4 Zilverkade Coaching behoudt zich het recht voor om af te zien van een coachtraject met een cliënt. Ook kan het voorkomen dat tijdens de dienstverlening Zilverkade Coaching tot het inzicht komt dat dat het beter is de cliënt door te verwijzen, of om andere redenen de relatie met een cliënt te beëindigen.

4.5 Zilverkade Coaching helpt cliënten naar beste weten om dichter bij zijn/haar persoonlijke kracht te komen en meer inzicht te krijgen in persoonlijke functioneren. Zilverkade Coaching verplicht zichzelf om zich daarvoor in te spannen binnen de kaders van de bedrijfsmissie en filosofie. De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige informatie over zichzelf en zijn lichamelijke en geestelijke toestand, het maken van voor hem verantwoordelijke keuzes en het uitvoeren daarvan.

4.6 Als cliënten door Zilverkade Coaching doorverwezen of geattendeerd worden op andere personen, bedrijven, artsen, informatiebronnen etc. dan gebeurt dat op basis van de kennis over die personen, bedrijven, artsen, informatiebronnen op dat moment. Alle contacten die met de betreffende personen, bedrijven of artsen worden opgenomen, eventuele leveringen of afname van diensten, of het raadplegen van de informatiebronnen, en de gevolgen daarvan, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Zilverkade Coaching. Zilverkade Coaching gaat ervan uit dat de cliënt op basis van gezond verstand deze contacten screent op geschiktheid voor zichzelf, kwalificaties, betrouwbaarheid, leveringsvoorwaarden etc.

4.7 Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijziging van beleid van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe omgeving, en die in enigerlei verband kunnen staan met het uitvoeren van de opdracht, dienen onverwijld aan Zilverkade Coaching te worden medegedeeld.

## **Artikel 5 Vertrouwelijkheid**

5.1 De naam, adres en andere persoons- en contactgegevens van cliënten, al dan niet in relatie tot een bedrijfsmatige opdrachtgever, worden door Zilverkade Coaching gebruikt voor het registreren van betalingsverplichtingen, en voor normaal gebruik om contact mogelijk te maken. Cliëntgegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld. Ook niet als de opdrachtgever de werkgever is. Zilverkade Coaching werkt volgens de NOBCO gedragscode waarin dit verplicht wordt gesteld.

5.2 Eventuele persoonlijke dossiers zijn uitsluitend ter inzage van Zilverkade Coaching en de betreffende cliënt, ongeacht wie de dienstverlening betaalt. Inzage kan ook tijdens een persoonlijk contact tussen Zilverkade Coaching en de cliënt. Na afronding van een coachingstraject wordt het dossier 3 jaar bewaard voor een eventueel vervolgentraject. Voor de Belastingdienst is Zilverkade Coaching wettelijk verplicht de administratie met daarin facturen met adresgegevens, 7 jaar te bewaren.

5.3. De ervaringen die Zilverkade Coaching opdoet tijdens de contacten met cliënten, kunnen verwerkt worden in uitingen en contacten met anderen, op een zodanige manier dat in redelijkheid niet te achterhalen is welke cliënt met dit probleem door Zilverkade Coaching is behandeld. Cliënten kunnen hiertegen binnen een maand na het aangaan van een

opdracht en/of direct nadat zij van een dergelijke publicatie kennis nemen, schriftelijk bezwaar maken bij Zilverkade Coaching.

### **Artikel 5 Honorarium en betaling**

5.1 Een overeenkomst komt tot stand door mondelinge of schriftelijke overeenkomst door Zilverkade Coaching en een cliënt.

5.2 Prijzen en betalingscondities worden vooraf bekend gemaakt. Een notabedrag dient binnen 14 dagen voldaan te worden, tenzij anders afgesproken.

5.3 Afgesproken prijzen voor langdurige bedrijfsmatige contacten gelden uiterlijk tot het einde van het kalenderjaar na ondertekening van de opdracht, en kunnen daarna worden herzien. Hierover wordt tijdig contact opgenomen. Door de overheid opgelegde financiële maatregelen zijn te allen tijde verschuldigd vanaf het moment dat deze van kracht worden, zonder dat dit de reden kan zijn om de overeenkomst te ontbinden.

### **Artikel 6 Intellectuele eigendom**

6.1 Zilverkade Coaching gebruikt zelfgemaakte producten en media – offline en online. Alle rechten zijn voorbehouden en de producten mogen derhalve niet door derden zonder schriftelijke toestemming vooraf van Zilverkade Coaching worden gebruikt.

6.2 Opdrachtgever verkrijgt het recht op gebruik van deze producten binnen het traject van de cliënt waarop de opdracht betrekking heeft.

6.3 Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de producten, werkwijzen en adviezen van Zilverkade Coaching te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

### **Artikel 7 Annuleren of verzetten van een afspraak**

7.1 Afspraken met Zilverkade Coaching zijn bindend indien die door Zilverkade Coaching en de cliënt wederzijds zijn bevestigd.

7.2 Annulering door de opdrachtgever dient altijd schriftelijk te geschieden en kan kosteloos tot maximaal 48 uur voor de afspraak.

7.3 Bij annulering tussen de 48 - 24 uur voor de afspraak geldt 50% van het uurtarief voor de geplande sessie en bij annulering korter dan 24 uur van te voren 100% van het tarief. Noodsituaties uitgezonderd. Zilverkade Coaching bepaalt daarbij of iets geldt als noodsituatie.

7.4 In geval dat de coach moet reizen voor de afspraak en onderweg of reeds op locatie is, en de afspraak kan niet doorgaan door bijvoorbeeld een noodgeval van de kant van de cliënt, dan wordt deze geacht in ieder geval de reiskosten te vergoeden in de vorm van geldende kilometervergoeding.

### **Artikel 8 Stoppen of uitbreiding van het traject.**

8.1 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 bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.

Wanneer deze aanpassing leidt tot annulering, zijn de annuleringsvoorwaarden van kracht.

8.2 Een traject dat is aangegaan voor onbepaalde tijd, kan t.a.t. door opdrachtnemer en geveer worden beëindigd.

8.3 Er wordt geen geld gerestitueerd voor niet opgenomen coachsessies. Wel blijven deze sessies drie jaar geldig en zijn ze overdraagbaar aan anderen/collega's.

8.4 Bij voortzetting en uitbreiding van de opdracht, zullen aangepaste en nieuwe condities worden toegevoegd in een aanvullende offerte.

8.5 In geval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

### **Artikel 9 Annulering/verzetten trainingen en workshops.**

9.1 Bij schriftelijke annulering tot 8 weken voor de geplande aanvangsdatum van de training/cursus : worden geen kosten berekend.

9.2 Bij annulering tussen 8 en 4 weken voor de geplande aanvangsdatum wordt 50 % van de kosten in rekening gebracht.

9.3 Bij annulering binnen 4 weken voor de aanvangsdatum van de training / cursus geldt: 100% van de kosten is verschuldigd, indien er geen vervangende data worden vastgesteld. 50% van de kosten is verschuldigd, indien er daarnaast vervangende data worden vastgesteld.

### **Artikel 10 Annulering door Zilverkade Coaching**

Indien door overmacht aan de zijde van Zilverkade Coaching een coachingsessie of een andere activiteit niet op de geplande data kan worden uitgevoerd, wordt de opdrachtgever binnen 24 uur geïnformeerd.

### **Artikel 11 Garantie**

11.1 Door de aard van haar dienstverlening en de nadrukkelijke inbreng van de cliënt bij de bewustwording en verandering, geeft Zilverkade Coaching geen garantie voor succes, of vooruitzichten op verbetering. De cliënt bepaalt zelf of, en hoe snel hij/zij een verandering teweegbrengt. Op basis van de in het verleden opgedane ervaringen, inzicht in de natuurlijke processen en de persoonlijkheid van de cliënt kan tussentijds een inschatting worden gegeven van een te verwachten ontwikkeling.

11.2 Als een cliënt niet tevreden is over een door Zilverkade Coaching geleverde prestatie, dient dat binnen vier dagen na sessie schriftelijk aan Zilverkade Coaching te worden gemeld. Er kan dan overleg plaatsvinden over hoe er in redelijkheid voor gezorgd kan worden dat de cliënt tevredengesteld wordt.

### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

12.1 Zilverkade Coaching is hoe dan ook nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, directe of indirecte schade en winstderving van de opdrachtgever en/of cliënt.

12.2 Zilverkade Coaching is alleen aansprakelijk voor eventuele materiële schade tijdens of na de uitvoering van de opdracht indien sprake is van opzet en/of grove schuld van Zilverkade Coaching en de schade daar rechtstreeks het gevolg van is.

12.3 Zilverkade Coaching is slechts aansprakelijk tot het maximale bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

### **Artikel 13 Geschillen**

13.1 Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen opdrachtgever en Zilverkade Coaching, zal dit geschil binnen 14 dagen nadat het is ontstaan of ontdekt, of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt, schriftelijk worden gemeld aan de wederpartij.

13.2 Allereerst zullen alle partijen zelfstandig 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.

13.3 Geschillen schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

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